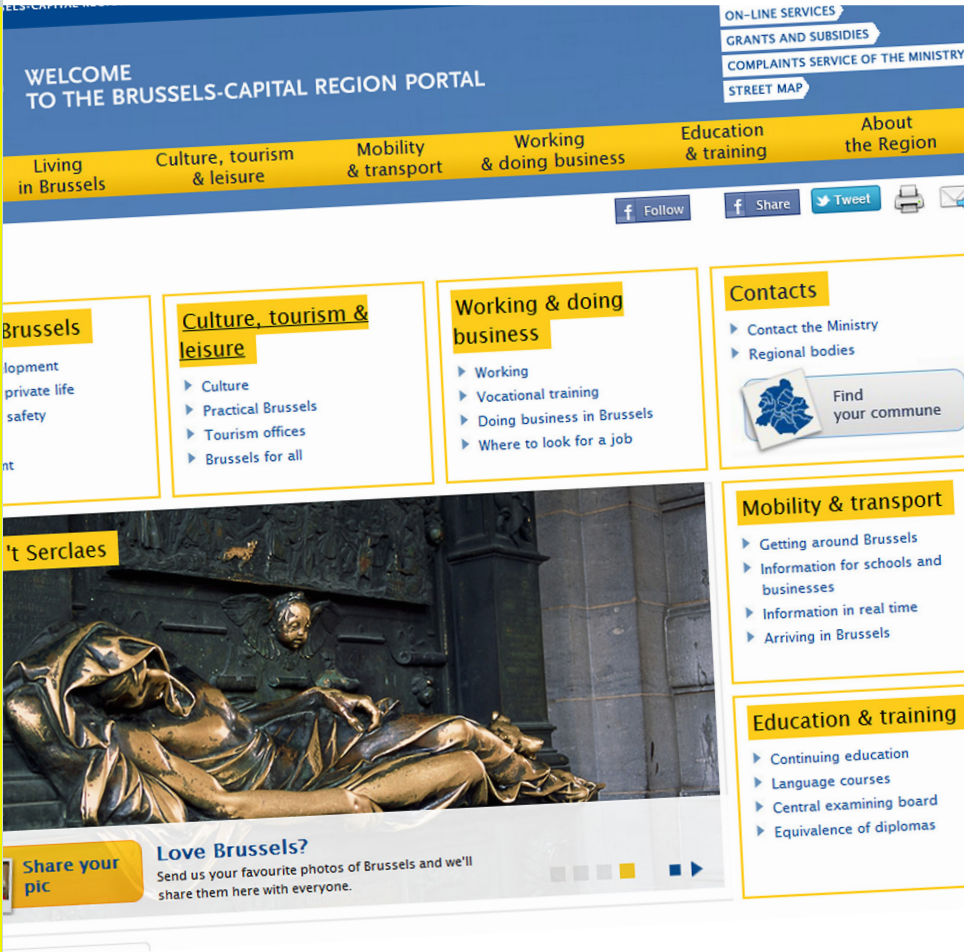
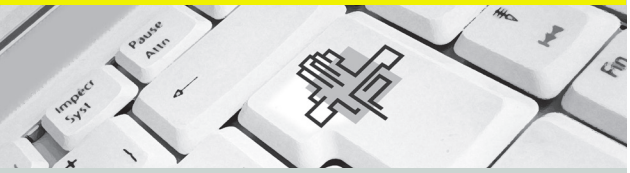
CAHIER DU CIRB

32



12/2011



LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE EN LIGNE

1997, 2004, 2011 ET APRÈS : DU SITE STATIQUE À L'ÈRE DES RÉSEAUX

VERSION ACTUALISÉE 01/2012

CENTRE D'INFORMATIQUE POUR LA RÉGION BRUXELLOISE

CIRB

TABLE DES MATIÈRES

Ce document constitue une version actualisée du Cahier publié en décembre 2011, suite à la certification AnySurfer décernée au portail de la Région de Bruxelles-Capitale.

AVANT-PROPOS **5**

INTRODUCTION **7**

I. La Région en ligne, une longue histoire déjà **8**

1. 1997, la Région bruxelloise est en ligne 8

2. 2004, le site régional devient portail dynamique 13

II. 2011, le portail régional fait peau neuve **20**

1. Une vision partagée dans un objectif commun 20

2. L'utilisateur au centre de la communication 21

3. Une nouvelle plateforme CMS : Plone 27

III. Le portail régional en chiffres **28**

1. Fréquentation du portail régional 28

2. Budget du portail régional 28

3. Ressources humaines 29

IV. Un autre web bruxellois est possible **30**

1. Le web bruxellois en retard 30

2. L'objectif : une présence en ligne efficace 32

3. Cinq défis à relever 33

3.1. Un jardin anglais pour organiser le paysage web bruxellois 33

3.2. L'ère de la conversation : un site web ne suffit plus 34

3.3. Des projets web qui répondent aux attentes en ligne du public 36

3.4. Les services toujours plus en ligne et toujours plus mobiles 37

3.5. Favoriser les économies d'échelle 37

4. La vision et l'action du CIRB 38

4.1. Mise en place d'une gestion globale et transversale du web bruxellois 38

4.1.1. Le comité de rédaction du portail régional 38

4.1.2. Un *think tank* d'échange d'expériences et de bonnes pratiques 38

4.1.3. Une cellule régionale dédiée à l'e-communication 39

4.2. Articulation des contenus et services entre le portail régional et les portails thématiques 40

4.3. Elaboration de directives pour favoriser la cohérence et l'efficacité sur le web 40

4.4. Intégration des réseaux sociaux dans la stratégie d'e-communication régionale 41

CONCLUSION **42**

AVANT-PROPOS

Quel chemin parcouru depuis 1997 par le CIRB pour élaborer et développer la présence régionale sur le web !

Partis de rien, avec de faibles moyens, mais grâce à un personnel motivé désireux de s'inscrire dans la nouveauté, nous avons réussi à assurer la présence régionale durant toutes ces années. Cette présence a évolué. Elle a été dynamique. Elle a permis à l'ensemble des acteurs régionaux de comprendre, ensuite d'adhérer à une logique qui entraînait le monde dans l'ère de la communication virtuelle. Nous sommes fiers d'avoir contribué à ce succès.

Il faut cependant regretter que ce développement entraîne aujourd'hui une certaine cacophonie. Comment ne pas s'étonner que les acteurs régionaux continuent à poursuivre une logique de cloisonnement sur des matières et des compétences dispersées ? Le citoyen, les entreprises, nos visiteurs étrangers n'ont que faire d'une complexité institutionnelle traduite dans des sites internet multiples. Il faut rapidement aborder le besoin final et rendre l'information adéquate accessible partout en deux clics maximum.

On pourrait croire, qu'en disant cela, le CIRB intervient dans un rôle qui n'est pas le sien. Faut-il rappeler que le Gouvernement, en sa séance du 27 avril 2000, a chargé le CIRB d'une mission d'observation, d'incitation et d'autorité dans le cadre de la mise en œuvre du réseau à large bande régionale ? Dans ce rôle d'autorité et d'influence, le CIRB a la mission de faire des recommandations destinées à favoriser l'évolution des méthodes de travail des organismes publics et des entreprises dispensatrices de ces technologies. Il a aussi un rôle permanent de promotion et de vitrine des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Enfin, le Gouvernement lui reconnaît une connaissance approfondie et sa capacité d'observer de manière permanente l'évolution technique, socio-économique et juridique en la matière.

C'est donc dans ce cadre que ce cahier est réalisé. Certes, il s'agit d'un bilan ; mais nous vous incitons à consacrer votre attention sur son quatrième chapitre qui trace les perspectives en matière de communication pour les institutions publiques bruxelloises.

Nous ne pouvons ignorer le rôle joué par les réseaux sociaux dans l'action politique. Il suffit de regarder le bras de fer entre démocrates et républicains aux États-Unis pour l'approbation du budget, le Printemps arabe et la capacité des jeunes à s'emparer d'un médium qu'ils considèrent comme étant leur monde.

Ne pas prendre en compte cette dimension, c'est renoncer à écouter au niveau régional les besoins de nos citoyens, de notre jeunesse. En clair, nous déconnecter de notre avenir.

Nous proposons, à l'ensemble des acteurs publics de dépasser les clivages, les organisations, les structures, pour répondre au défi de l'e-communication.

Hervé FEUILLIEN — Robert HERZEELE

Directeur général — Directeur général adjoint

INTRODUCTION

L'acte de naissance officiel de la Région bruxelloise sur internet porte la date du 27 novembre 1997, avec le lancement de son site accessible à l'adresse www.bruxelles.irisnet.be. C'est une époque d'effervescence pour le web. Le Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise, architecte de la présence de la Région en ligne, marque le coup l'année suivante en lançant à la communauté publique bruxelloise cette invitation : « *Naviguons sur internet !* »[1]

Depuis lors, le site a épousé l'évolution des techniques et des usages du web. En 2004, il a accédé au statut de portail dynamique tout en adoptant une plateforme de gestion de contenu permettant de décentraliser la production des textes du portail auprès des personnes de terrain dans les services de la Région de Bruxelles-Capitale. 2011 a connu le lancement de la nouvelle version du portail, avec comme objectif principal d'améliorer l'expérience de l'utilisateur en plaçant celui-ci au centre de l'e-communication, objectif atteint comme l'atteste, notamment, la **certification AnySurfer** acquise par le portail en janvier 2012. Les deux premiers chapitres de ce Cahier retracent ce parcours, détaillent les enjeux qui l'ont jalonné et en dressent le bilan.

Le Centre et le Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale représentent, depuis près de 15 ans, des acteurs incontournables de la présence régionale sur le web. Leur collaboration a permis au portail de jouer son rôle de point d'entrée vers l'information régionale au sens large. Mais la présence web bruxelloise ne s'arrête pas, loin s'en faut, à leurs initiatives.

Aujourd'hui, la toile bruxelloise est constituée d'une galaxie de 200 sites au moins. Parler de galaxie est cependant impropre dans la mesure où le terme peut faire évoquer un système organisé, répondant à certaines règles communes. Or, on se situe plutôt à l'extrême opposé de ce modèle. Non seulement, on peut oser la comparaison avec une jungle pour décrire cette vaste toile mais, de plus, la fragmentation extrême de cette présence bruxelloise sur internet s'accompagne d'un manque de compréhension des codes du web et de vision sur sa valeur ajoutée.

Pour l'heure, les acteurs bruxellois semblent ignorer les nouveaux usages du web. Dans nombre de cas, en effet, leur approche internet se limite encore à l'essentiel : avoir un site en ligne. Il est temps d'offrir à l'utilisateur web une expérience en rapport avec ses attentes. Il est temps aussi de jeter les bases de la conversation avec le citoyen, notamment sur les réseaux sociaux.

Le quatrième chapitre de ce Cahier s'emploie, précisément, à dessiner les contours et à proposer les actions à mettre en œuvre pour rattraper ce retard.

1 Titre du rapport annuel CIRB relatif à l'exercice 1997.

1997 représente l'année « zéro » de l'internet bruxellois avec le lancement du premier site régional, à l'adresse www.bruxelles.irisnet.be. La Région arrive sur la toile dans la foulée du gouvernement fédéral et de la Région flamande. Le site offre un panorama complet de la Région et se présente, déjà, en quatre langues : français, néerlandais, anglais et allemand.

L'exhaustivité et le multilinguisme seront poussés encore plus loin avec la seconde génération du site qui devient portail dynamique en 2004 et s'enrichit d'une version espagnole. Tournant le dos à la mise à jour des pages, statique et centralisée selon le modèle du premier site, le portail s'appuie sur une plateforme de *content management* pour décentraliser la production de son contenu auprès de contributeurs au sein des administrations. Le Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale entrera dans cette logique en produisant du contenu pour le portail. A un niveau plus modeste, le Service d'incendie et d'aide médicale urgente (SIAMU) suivra également cet exemple.

La fréquentation du site, puis du portail, suit une courbe croissante, franchissant le million de visites annuelles en 2003.

1. 1997, la Région bruxelloise est en ligne

Le 25 septembre 1997, le Gouvernement régional, par arrêté[2], charge officiellement le CIRB d'assurer la présence de la Région sur le web. L'internet belge est en pleine phase de décollage.

La Belgique ne compte que 300 000 citoyens internautes tout au plus, mais les pouvoirs publics font déjà leurs débuts sur le web. Les autorités fédérales et flamandes, par exemple, ont franchi le pas en 1996[3].

Le 16 juin 1997 vient le tour de la Région de Bruxelles-Capitale, à l'adresse www.bruxelles.irisnet.be. Le 27 novembre, le site est officiellement inauguré.

Une approche globale visionnaire

La mise en ligne du site régional bruxellois s'est inscrite, à l'époque, dans un cadre politique global.

La Région, dès son entrée sur le web, a voulu privilégier une approche fédératrice sur la base du concept de « guichet d'entrée unique ».

Cette approche est coulée dans deux documents fondateurs :

- l'arrêté du Gouvernement régional de septembre 1997 fixant l'étendue de la mission du CIRB dans le cadre de la diffusion d'internet aux pouvoirs publics ;
- une circulaire ministérielle[4], en date du 22 janvier 1998, mettant en œuvre l'introduction des technologies de l'information au niveau régional.

1969

Création du **réseau Arpanet** entre les Universités de Columbia, de Californie et d'Utah et l'Institut de recherche de Stanford.

1990

Tim Berners-Lee conceptualise le **World Wide Web** et crée le premier navigateur pour une utilisation courante d'internet.

1991

1 million d'ordinateurs connectés à internet dans le monde.

2 25 septembre 1997. *Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale fixant l'étendue de la mission du Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise et la tarification des services prestés dans le cadre de la diffusion d'internet aux pouvoirs publics.*

3 Le site fédéral belge www.belgium.fgov.be a été mis en ligne en juin 1996 tandis que la Région flamande a lancé son site www.vlaanderen.be le 30 septembre 1996.

4 22 janvier 1998. *Circulaire ministérielle traitant de la mise en œuvre de la décision du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 15 janvier 1998 relative au programme d'action pour l'introduction des nouvelles technologies de l'information au Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale, dans les organismes d'intérêt public de la Région de Bruxelles-Capitale, ainsi que dans les services du Gouvernement.*

En l'espèce, l'arrêté gouvernemental établit, en son article 5, que le CIRB *« assure la représentation officielle de la Région sur le web. Dans ce cadre, il est reconnu par le Gouvernement comme seul organe public régional fournisseur d'accès d'internet auquel les pouvoirs publics, régionaux et locaux de la Région de Bruxelles-Capitale peuvent faire appel s'ils le désirent »*.

La circulaire ministérielle de janvier 1998 pose les bases pratiques de la présence de la Région sur internet et de l'utilisation des outils de communication électronique.

Elle fixe, par exemple, que tous les services doivent disposer d'une adresse électronique, avec comme objectif de « présenter au citoyen une image ordonnée et cohérente de la mise en œuvre ... des technologies de l'information ».

En ce qui concerne, plus précisément, la présence sur le web, la circulaire rappelle de manière générale que *« le site régional www.bruxelles.irisnet.be assure le rôle de guichet d'entrée unique sur Bruxelles »*. Elle fixe comme mesures à prendre que les services concernés transmettent au CIRB *« toutes les publications, les communiqués de presse et les décisions du Conseil des ministres »*. L'objectif, à nouveau, est de faire du site *« le point de rencontre de toutes les informations régionales »*.

Enfin, la circulaire traite également de la « modernisation de la gestion administrative » et de la *« transparence des actes administratifs »* ainsi que des *« services aux citoyens »*.

Sur ce dernier plan, le texte précise que *« les nouvelles technologies de l'information doivent contribuer à améliorer les services rendus par les pouvoirs publics à la population. Cette amélioration doit porter tout autant sur la qualité des services rendus, que sur la simplification des relations des citoyens et des entreprises avec les pouvoirs régionaux »*.

En conclusion, la circulaire se montre encore plus visionnaire : *« Il faut éviter de développer des sites internet se contentant de diffuser de l'information officielle et qui ne sont donc pas interactifs. Cela n'offre qu'un intérêt limité, et la démultiplication des sites sans interactivité avec le citoyen a démontré ses limites. »*

La Région sous tous ses angles

Le site est organisé en sept rubriques qui composent la navigation verticale. Elles présentent la Région sous de multiples angles : institutionnel, international, économique, culturel, touristique, citoyen et pratique.

Le site balaie donc l'information régionale au sens le plus large soit en proposant son propre contenu, soit en renvoyant vers les sites des acteurs régionaux déjà présents sur internet.

S'y ajoutent huit rubriques ou fonctionnalités dites transversales, accessibles depuis toutes les pages du site, à l'aide d'un menu latéral, à gauche. L'iris, emblème de la Région, situé tout en haut de cette liste, permet de prendre connaissance de la charte du site et d'informations légales.

On trouve en outre des rubriques liées à l'actualité du site lui-même (« Quoi de neuf ? ») ou de la Région (« A ne pas manquer ! »), ainsi qu'un agenda et une rubrique FAQ. Le choix de langue est intégré dans ce menu, de même qu'un historique de Bruxelles et un quiz ludique. Enfin, un clic sur « Courrier » permet d'entrer en contact avec la Région par e-mail, par un formulaire en ligne, par écrit ou par téléphone : le portail ne néglige pas les « anciens » moyens de communication.

Une relative sobriété

Visuellement, le site originel de la région bruxelloise se distingue par sa sobriété, sans manquer d'attrait pour autant. Aligné sur l'identité graphique de la Région, il fait honneur à son emblème et utilise pareillement le bleu et le jaune comme couleurs principales.

Des icônes dans un esprit bande dessinée renvoient aux chapitres de chaque rubrique.

Quelques éléments graphiques, sobres eux aussi, introduisent les subdivisions des pages.

Au total, la lecture du site se révèle agréable pour l'œil sans être trop chargée, notamment en comparaison avec ce que le web donnait à voir à cette époque.

La sobriété graphique du site se vérifie peu ou prou dans ses textes. Les limitations de bande passante de l'époque ont aidé à limiter le contenu et donc à préserver une lecture digeste, aidée par un accès relativement direct aux informations et aux liens.

Seuls les textes d'introduction des pages ne parviennent pas à éviter un style littéraire, voire lyrique. On ne peut cependant en faire le grief aux auteurs du site : on était encore loin, en 1997, d'avoir formalisé les fondamentaux de la rédaction orientée web et même, plus largement, de comprendre ce que ce nouvel outil de communication avait à offrir de différent par rapport à l'écrit.

Enfin, région bilingue oblige, le site propose son contenu en non moins de quatre langues (le français et le néerlandais, complétés de l'anglais et de l'allemand). De plus, il permet aussi de basculer depuis chaque page vers la page équivalente dans l'une des autres langues du site, sans revenir vers la page d'accueil.

Ce fut, semble-t-il, sinon une innovation, du moins une rareté technologique en ces temps reculés du web...

Quelques élans lyriques...

« Plus de 1000 ans d'histoire et d'expression fixés dans la pierre ou sur la toile, déclinés au fil des éphémérides, dans une quiétude délivrée du stress des grands centres qui n'exclut pas l'effervescence d'une métropole à la vie interculturelle ouverte à tous les vents du monde d'aujourd'hui. »

Site régional 1997, introduction au contenu de la rubrique « Arts, culture et spectacles »

1992 - 1994

L'histoire s'accélère avec le lancement des navigateurs **Netscape** (92) et **Internet Explorer** (95), suivis du moteur de recherche **Yahoo!** (94).

1996

Le **pouvoir fédéral** et la **Région flamande** sont en ligne.

1997

La Région de Bruxelles-Capitale est en ligne. Agréé comme partenaire de BELNET, le CIRB est en mesure d'offrir gratuitement un accès internet, par modem, à tous les organismes publics de la Région. Plus de 140 connexions internet et boîtes électroniques sont gérées par le CIRB dans le cadre d'une convention à l'attention de tous les organismes publics de la Région. La connexion est portée, en avril 1997, à 256 kbps.

www.bruxelles.irisnet.be (1997)
La Région bruxelloise en ligne en 1997 : une approche graphique et du contenu en phase avec les usages de l'époque, la sobriété en plus par comparaison avec d'autres sites officiels parmi les plus en vue

www.whitehouse.gov (1997)[5]

5 Image obtenue grâce à l'outil Wayback machine du site Internet Archive (*www.archive.org*).

Technologies robustes pour un site statique

Sur le plan technologique, précisément, le site se tourne vers des solutions robustes et éprouvées afin de faciliter son accès à tous les utilisateurs, plus précisément à tous les navigateurs.

Dans un secteur où les évolutions se succédaient déjà pratiquement de mois en mois, les concepts encore peu établis sont écartés. C'est le cas des *frames* (ou cadres), une architecture de pages web alors seulement mise en application par Netscape[6].

De plus, le site s'impose comme règle de n'utiliser que des images dont le poids ne peut dépasser 20 kB et rejette pareillement la mise en ligne de fichiers sonores ou vidéo ainsi que d'animations.

Par ailleurs, la gestion du contenu du site demeure statique : le contenu générique, le menu par exemple, est figé « une fois pour toutes ». Le modifier oblige à revoir toutes les pages.

Seul le contenu propre à chaque page peut être modifié facilement, mais de manière centralisée, en confiant les nouveaux textes ou illustrations à l'équipe du webmaster, qui se charge des modifications au site puis de les mettre en ligne sur son serveur d'hébergement. Soit, à quelques nuances près, un *workflow* reproduisant encore largement le modèle de l'imprimerie. L'ère des sites dynamiques est encore à venir. Ce sera le cas pour la génération suivante du site bruxellois qui, pour l'occasion, deviendra portail à part entière.

Toutefois, cette restriction n'empêche pas le site de s'enrichir au fil des mois. Son contenu est régulièrement mis à jour ou complété et de nouveaux services viennent s'y greffer, par exemple des outils supportant des sessions de *chat* ou la retransmission en *streaming* des émissions des télévisions régionales.

Le bilan

La première génération du site de la Région de Bruxelle-Capitale s'est établie, conformément à sa mission, comme le point d'entrée unique vers l'information régionale.

Mis à jour et complété pratiquement au quotidien, le site offre un panorama étendu de l'information régionale. Cinq ans après son lancement, en 2002, sa fréquentation atteint quelque 20 000 visiteurs par mois tandis que son webmaster répond la même année à 2 500 questions d'internautes.

En revanche, l'approche globale voulue par le Gouvernement fait long feu, dès cette première expérience. De la vision politique à la réalité, et d'une directive ministérielle à sa concrétisation, il y a un gouffre.

Les années suivant l'arrivée en ligne de la région bruxelloise vont le montrer par un éparpillement des initiatives et l'absence de gestion globale et concertée

1998

Google révolutionne la recherche sur internet.
La première norme **wi-fi** est éditée.

1999

La **STIB** est en ligne.

2000

Éclatement de la **« bulle » internet**
La **fibre optique** atteint le débit de 1 000 Mbit/s, seuil de l'internet à haut débit à grande échelle.

6 Les cadres ont été introduits à l'origine dans la version 2.0 du navigateur Netscape, en mars 1996, avant d'être intégrés dans la norme HTML 4.0 en septembre 1997. L'architecture en cadres supporte le multifenêtrage d'une page web, autrement dit sa subdivision en de multiples espaces, chacun pouvant se voir allouer une page html spécifique. Le concept permettait de séparer la navigation (une fenêtre, le plus souvent en bandeau de haut de page) du contenu de la page. Il a plus tard été abandonné notamment parce qu'il empêche un référencement efficace par les moteurs de recherche.

2. 2004, le site régional devient portail dynamique

Dès 1997, le premier jalon de la présence de la Région de Bruxelles-Capitale sur internet est posé avec le lancement du site régional à l'adresse www.bruxelles.irisnet.be. En dépit de ses enrichissements, le besoin se fait sentir, à l'entame des années 2000, de mettre sa seconde génération en chantier. Le futur site prendra la forme d'un portail s'appuyant sur une plateforme de gestion dynamique de son contenu afin d'en décentraliser la mise à jour auprès de contributeurs de terrain, c'est-à-dire dans les administrations elles-mêmes.

Le site s'architecturera selon le concept des lignes de vie, épousant les étapes de l'existence du citoyen ou d'une entreprise.

Génération « portail »

Le site régional statique mis en ligne en 1997 remplit sa mission avec efficacité, mais ne peut rivaliser, au fil des ans, avec l'évolution accélérée du web. Plus que tout autre média, internet est marqué par l'innovation permanente. La fin des années 1990 et le début de la décennie suivante voient le web s'inventer quasiment en temps réel sous les yeux des internautes. De cette époque, l'histoire retiendra sans doute comme une péripétie l'éclatement de la « bulle internet », au contraire des nouveaux usages qui s'imposent sur la toile. Celle-ci bascule vers le mode dynamique, en prélude à l'avènement de ce qui s'appellera le web 2.0.

Observateur de ces évolutions, le CIRB convainc le Gouvernement, dès septembre 2000, de la nécessité de lancer la réflexion sur le devenir du site régional. D'emblée, le parti pris est de doter la Région de Bruxelles-Capitale d'un portail dynamique. Le CIRB obtient de faire un appel d'offres afin de bénéficier de conseils spécialisés. En octobre 2001, une convention est signée en ce sens avec un partenaire externe. La collaboration permet de définir le cahier des charges du futur portail, qui sera approuvé en octobre 2002 par le Gouvernement régional.

L'objectif de ce cahier des charges est de procéder à une refonte complète du design et du contenu du site, en fonction de groupes-cibles, conformément aux recommandations en matière d'e-gouvernement. Le portail doit s'appuyer par ailleurs sur un système de gestion de contenu dynamique permettant de décentraliser sa mise à jour auprès de contributeurs actifs au sein des différentes administrations. Un *workflow* doit supporter ce processus afin d'aboutir à la validation formelle du contenu avant sa mise en ligne. Enfin, les technologies mobilisées doivent se baser sur des standards ouverts plutôt que propriétaires.

Une ligne de vie commune aux portails fédéral et fédérés

Dans sa version de 1997, le site régional organisait déjà le contenu de sa rubrique « Pratique » selon les besoins pressentis de l'utilisateur : « S'informer », « Se déplacer », « Se soigner », « Se loger »... Ce regroupement annonçait une manière de structurer les informations selon les événements de la vie tels que la naissance, le mariage, la scolarité, l'emploi... par opposition à un contenu dont la structure aurait été calquée sur l'organigramme des administrations concernées par ces thématiques.

Cette approche intuitive de l'information sera amplifiée par le nouveau portail, dans le cadre d'un accord de coopération, communément appelé « e-Gov », conclu en 2001[7] entre l'État fédéral et les entités fédérées.

7 8 août 2001. *Accord de coopération entre l'État fédéral, les Communautés flamande, française et germanophone, la Région flamande, la Région wallonne, la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire flamande, la Commission communautaire française et la Commission communautaire commune concernant la construction et l'exploitation d'une e-plateforme commune.*

Au tournant des années 2000, l'ensemble des pouvoirs publics belges est en effet présent sur internet. Mieux encore, le monde politique comprend que l'enjeu est bien plus large. Il s'agit aussi, voire surtout, d'organiser une vaste réforme des services publics pour les mettre en phase avec cette nouvelle ère, sous le signe de la transparence et de l'efficacité.

C'est l'époque où le gouvernement fédéral met sur pied la réforme Copernic qui, symboliquement, aboutira à faire disparaître le vocable « ministère » du vocabulaire, sinon des esprits, pour le remplacer par celui de « service public fédéral ».

L'accord e-Gov définissait la collaboration minimum entre les différentes entités constituant le Royaume. Il avait pour vocation d'harmoniser l'approche des services électroniques entre ces différentes parties, d'une part, et les citoyens et les entreprises, d'autre part. Il jetait les fondations de l'intégration des services publics de tous niveaux autour de normes et d'instruments communs, notamment en ce qui concerne l'identification du citoyen (via le Registre national) ou des entreprises (via la Banque carrefour).

L'une des nombreuses dispositions qui découleront de l'accord e-Gov influencera directement l'expérience de navigation proposée aux utilisateurs du futur portail régional. Les différents niveaux de pouvoir s'étaient en effet entendus pour organiser le contenu de leurs sites internet selon, d'une part, trois profils de visiteurs : le citoyen, l'entreprise, le fonctionnaire et, d'autre part, le principe des lignes de vie.

Cette logique linéaire consiste à dérouler l'information selon les moments-clés de l'existence du citoyen ou de l'activité d'une entreprise (ainsi que d'un indépendant, d'un commerçant ou d'une profession libérale). Plus aisément compréhensible que les arcanes de l'administration, cette approche devait permettre aux visiteurs des sites de trouver plus rapidement l'information qu'ils recherchent et les services auxquels il peuvent ou doivent faire appel.

Une structure hybride

Fondamentalement, le portail développe son contenu en fonction de quatre cibles : les citoyens, les entreprises, les fonctionnaires et les touristes.

Les sections du portail, au nombre de cinq, ne reflètent toutefois pas complètement les cibles retenues. Deux sections visent effectivement les « Citoyens » et les « Entreprises ». En revanche, les trois autres répondent à d'autres logiques :

- la section « Région de Bruxelles-Capitale » offre un panorama institutionnel complet de la Région depuis le Gouvernement et le Parlement jusqu'aux communes et CPAS en passant par les organismes d'intérêt public et le Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale ;
- une section « Tourisme et Loisirs » reprend de manière évidente les informations intéressant tant le citoyen que les visiteurs de la Région ;
- enfin, une section « Services en ligne » se veut un répertoire des services accessibles par internet à l'ensemble des cibles.

2001

1 million de ménages connectés à internet en Belgique.

2003

A New York, les premiers **« flashmobs »** annoncent les mouvements de mobilisation via les réseaux.

2004

Le vocable **web 2.0** est lancé pour mettre en lumière l'avènement des nouvelles expériences d'utilisation d'internet, marquées par de multiples formes d'appropriation du web par ses utilisateurs,dont les réseaux sociaux sont les icônes. L'année voit le **lancement de Facebook** et de **Flickr** (partage de photos,) suivis un an plus tard par **YouTube** et **DailyMotion** pour la vidéo.

Le principe des lignes de vie, voulu par l'accord e-Gov, constitue l'architecture de deux sections seulement :

- la section « Citoyens » se subdivise ainsi dans les rubriques suivantes, sous le titre générique « Vivre à Bruxelles » : « Avoir des enfants & en prendre soin », « Education tout au long de la vie », « Travailler », « Logement », « Famille et vie privée », « Santé, sport, voyage », « Participer à la vie publique », « Argent et fiscalité », « Seniors, pension », « Décès », « Mobilité à Bruxelles » ;
- la section « Entreprendre » se décline comme suit : « Avant de commencer », « Créer une entreprise », « Se lancer comme commerçant ou indépendant », « Gérer son entreprise », « Transformer son entreprise », « Arrêter son entreprise ».

Il résulte de l'ensemble une structure hybride, liée à la présence de contenus répondant à des vocations différentes. C'est, du reste, le propre de toute taxonomie fermée : il apparaît toujours un sujet ou une information difficile à classer sous une rubrique plutôt qu'une autre. La logique des lignes de vie montrait ainsi ses limites : on ne peut en effet imaginer que la présentation officielle du Gouvernement ou du Parlement, organes directement dépendants du mécanisme de la représentation démocratique, n'apparaissent qu'en fin de navigation sous le chapitre « Élection » de la rubrique « Participer à la vie publique » de la section « Citoyen ».

L'information est organisée en quatre niveaux : section, rubrique, chapitre et page de contenu. Pour accéder, par exemple, aux informations sur les maternités présentes dans la Région, il faut consulter la page de contenu (« Accouchement ») reprise dans le chapitre « Naissance », lui-même faisant partie de la rubrique « Avoir des enfants & en prendre soin » de la section « Citoyen ». Un sous-chapitre peut même être prévu pour affiner encore le contenu. Ce morcellement extrême de l'information, utile pour n'offrir qu'un contenu par page, peut cependant nuire à la rapidité pour y accéder.

Trois menus orchestrent la navigation sur le portail :

- un bandeau de haut de page, présent à travers tout le site, reprend les cinq sections principales du contenu ;
- dans la colonne de gauche se détaille le contenu des rubriques de la section consultée ;
- à droite, une colonne de navigation renvoie à des services ou à des contenus thématiques (la météo, l'agenda ou les communes par exemple).

Deux nouveautés apportent encore plus de détail dans la navigation :

- d'une part, la navigation est facilitée par l'adoption d'un fil d'Ariane (ou *breadcrumb* dans la terminologie anglaise) en haut de corps de page, permettant de situer exactement la localisation de la page consultée dans l'arborescence du site ;
- d'autre part, un bloc en haut de page, reprend le détail des pages d'un chapitre. Ce bloc disparaît des pages offrant le contenu final recherché (la page « Accouchement », par exemple).

Plus de 2 700 pages en 5 langues

En 2004, la Région choisit de s'adresser désormais aux internautes en cinq langues, l'espagnol ayant été ajouté aux langues déjà disponibles auparavant. À son lancement, le portail compte d'emblée quelque 2 755 pages dont 1 127 bilingues français-néerlandais. Un important travail d'enrichissement de son contenu, en conformité avec le principe des lignes de vie pour les citoyens et les entreprises, a été nécessaire à cette fin, mobilisant plusieurs rédacteurs pendant plusieurs mois.

2005

Google Maps met la cartographie à la disposition de tous.

2007

L'**iPhone** impose le business model à succès pour l'explosion des services mobiles sur smartphones.

2009

Barack Obama devient le premier chef d'État élu grâce à la force de mobilisation des **réseaux sociaux.**

Comme pour la version précédente du site, les textes restent empreints d'un style littéraire, surtout pour les pages conduisant à l'information finale. L'efficacité, notamment l'utilisation de mots-clés dès les premières lignes d'un texte, selon les principes de l'écriture orientée vers le web et le référencement, n'est pas encore en usage.

Graphiquement, le portail adopte un style d'inspiration art nouveau, moins sobre que celui de la première version du site. Les références esthétiques à Victor Horta sont perceptibles tant en haut de la page, dans les courbes du bandeau d'illustration et du menu principal de navigation, que sur les côtés dans les colonnes qui se rejoignent dans un arc aux contours et à la couleur de fond atténués surplombant la zone du corps de page. Le bleu est la couleur dominante, dans diverses intensités : profond pour le bandeau contenant l'iris de la Région à gauche, au sommet de la page, foncé pour la colonne de navigation de gauche, clair pour la colonne de droite.

Une écriture encore très littéraire

« Un individu moyen passe plus de 10 ans de sa vie sur les bancs de l'école, à la suite de quoi il se forme tout au long de sa vie... Autant dire que l'éducation est un des moteurs de notre parcours humain, et que ses facettes sont nombreuses. »

Portail régional 2004, introduction au contenu de la rubrique « Éducation tout au long de la vie »

Production décentralisée du contenu

Autre nouveauté fondamentale du portail lancé en 2004, il s'appuie désormais sur une plateforme de gestion de contenu (ou content management system, CMS) afin de faciliter et d'accélérer ses mises à jour. Place à la décentralisation : contrairement au site statique où le contenu, sa mise en forme et la navigation étaient indissociés et nécessitaient d'utiliser des outils de création web, le CMS permet de séparer fonctionnellement ces composants. Cette solution constitue l'une des avancées majeures de la production de contenu pour internet, en phase avec l'appropriation de cette production par l'internaute.

Tout comme un bloggeur – et aujourd'hui un membre de Facebook ou de Twitter, par exemple – utilise à distance la plateforme lui permettant d'éditer et de publier son contenu, le contributeur accède à l'interface du CMS via son navigateur web. Mettre à jour une page ou en produire une nouvelle ne demande en principe aucune connaissance des codes et langages de programmation du web. Pour plus de facilité d'utilisation, l'interface de rédaction intégrée au CMS rappelle un traitement de texte, en offrant plusieurs outils de mise en forme (utilisation du gras, de styles prédéfinis, de listes à puces, de tableaux) et de création de liens internes au portail ou externes vers d'autres sites web.

Le *workflow* de rédaction et publication en place pour le portail a permis de cette manière de rapprocher autant que possible la production du contenu des détenteurs de l'information de base. Au sommet de la pyramide, le content manager régional décide en final de la publication d'une page, en regard de critères de rédaction, de mise en forme ou de contenu associé.

Après quelques mois, une dizaine de contributeurs ainsi qu'un content manager, au sein du Ministère, ont ainsi intégré l'équipe de rédaction du portail au sein du CIRB. Le Service d'incendie et d'aide médicale urgente (SIAMU) en a fait autant.

Technologies ouvertes et accessibilité aux malvoyants

Sur le plan technologique, l'adoption d'un système de *content management* repose sur le choix d'une plateforme technologique éditée par le partenaire externe au CIRB choisi au terme de l'appel d'offres répondant au cahier des charges approuvé en octobre 2002. La plateforme, qui se veut ouverte, est développée sur base de plusieurs *frameworks open source* Java[8]. Ce choix se justifie par la nécessité de garantir l'interopérabilité et la pérennité des données, ainsi que le libre accès des citoyens à l'information publique digitale, quelle que soit la plateforme utilisée à cette fin.

D'autre part, dès l'élaboration du cahier des charges du futur portail, le CIRB a intégré les standards de navigabilité pour les malvoyants en usage à l'époque. S'inspirant des normes WAI (ou Web Accessibility Initiative, « Initiative pour l'accessibilité du Web »), formulées à partir de 1997 par le World Wide Web Consortium (W3C), le portail les traduit au moyen de multiples préconisations et solutions techniques. Sont concernés tout aussi bien le graphisme, que la navigation dans les menus, la gestion des liens internes et externes, l'utilisation de descriptifs ALT (pour les liens comme pour les images), la gestion des fenêtres *pop up* et des *cookies* (par exemple pour la mémorisation de la langue), la présentation automatique de certaines informations comme les résultats du moteur de recherche intégré au portail ou encore le formulaire de contact.

8 Les *frameworks open source* à la base de la plateforme du portail supportaient notamment les services de stockage des objets (couche de persistance de l'architecture du portail), de cache, de *workflow*, de sécurité, de gestion des utilisateurs, de planification des tâches, d'indexation *full text* du contenu, d'intégration *back end* pour la connexion vers des applications externes via des protocoles de webservices...

Les évolutions du portail

A l'instar de la version mise en ligne en 1997, le millésime 2004 du portail connaît une évolution constante de son contenu, facilitée cette fois par son content management system. Ses pages et ses rubriques s'enrichissent au fil du temps, du fait du travail de mise à jour des contributeurs. On peut, entre autres, relever l'intégration :

- d'un module météo, visible sur toutes les pages, alimenté en temps réel par les données de l'Institut royal météorologique ;
- d'un pollumètre, alimenté en temps réel par les données de Bruxelles Environnement ;
- de flux RSS en provenance de l'Agence bruxelloise pour l'entreprise, de l'Office de promotion du tourisme et de la STIB ;
- d'une base de données des taxes communales ;
- d'un moteur de recherche des restaurants bruxellois, alimenté par la base de données de resto.be ;
- d'une nouvelle rubrique « Bruxelles gratuit » ;
- d'une rubrique des Services en ligne, comptant notamment les informations pour les utilisateurs du guichet électronique régional IRISbox, adopté progressivement par une majorité des communes bruxelloises.

Parallèlement, tant le CIRB que le Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale ont saisi l'importance, parallèlement à la gestion quotidienne du portail, d'en envisager les évolutions futures. Cette démarche proactive s'est basée sur une évaluation critique du portail, basée sur les appréciations de ses utilisateurs recueillies au cours d'une enquête en ligne et de tests pratiques. Leurs résultats ont concordé pour souligner l'impact négatif, sur l'expérience de visite, de la structure hybride du site, héritée notamment de l'application des lignes de vie.

Enquête de satisfaction en ligne et benchmarking (2008)

En 2008, le CIRB a fait réaliser une enquête de satisfaction auprès des utilisateurs du portail régional, en leur soumettant un questionnaire à remplir en ligne[9]. Proposé en cinq langues, le questionnaire visait à connaître le profil des visiteurs et leur familiarité avec internet, d'une part, et à analyser leur expérience de navigation et de lecture du portail. L'étude a montré que le portail recrutait deux tiers de ses visiteurs dans la région elle-même et qu'un tiers des visiteurs en étaient des utilisateurs réguliers. En termes de satisfaction, les internautes affichaient une satisfaction globale de leur visite (4 sur 5 appréciant). Leurs commentaires ont cependant mis en évidence plusieurs points noirs : l'organisation des rubriques, la facilité à se repérer dans le site et l'esthétique de son design.

Parallèlement, le portail a fat l'objet d'un benchmarking avec les sites www.vlaanderen.be et www.wallonie.be ainsi que les sites de grandes villes européennes. Il en est ressorti la nécessité de réorganiser la structure du portail bruxellois pour en faire un site pensé pour le citoyen-internaute.

Tests d'utilisateurs (2007)

Parallèlement au CIRB, le MRBC a commandité sa propre étude sur le portail dans la perspective d'en améliorer, ici aussi, l'expérience de visite.

9 L'enquête a été réalisée par le bureau Alter Echo auprès d'un échantillon final de 500 individus représentatif des visiteurs du portail.

Basée sur une autre méthodologie[10], elle a mis en lumière la difficulté d'accéder aux contenus répondant aux questions concrètes que le citoyen ou l'entreprise se posent dans leur quotidien. Ainsi, 59 % des pages du portail seulement se situaient, dans la structure du portail, à un endroit facile à trouver pour les questions intéressant les citoyens. Les pages dédiées aux entreprises atteignaient un score encore moindre, avec 56 %. Cette étude a donné lieu à des propositions de réaménagement de la structure du contenu du portail en fonction d'une approche thématique[11].

Le bilan

Le mutation du site de la Région de Bruxelles-Capitale en portail dynamique, indispensable pour faciliter sa mise à jour et son appropriation par un plus grand nombre de contributeurs, s'est avérée un tournant capital.

La décentralisation de la production de contenu a constitué la clé d'une meilleure intégration des équipes du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale et du SIAMU dans le processus de publication web. En témoigne notamment la croissance du nombre de pages à l'actif du Ministère. Celui-ci s'est impliqué dans la gestion du portail et, notamment, dans ses perspectives d'évolution. Cependant, l'intégration du Ministère et le SIAMU au sein du portail sont demeurées les seules à mettre au crédit du portail, la très grande majorité des institutions ou des administrations bruxelloises préférant développer leurs propres projets web. Le portail est ainsi demeuré fidèle à la vocation historique du site régional : proposer son propre contenu ou renvoyer vers les sites externes des autres acteurs publics bruxellois.

Le nombre de visiteurs du site, épousant la courbe croissante des utilisateurs d'internet, a connu une forte progression durant les premières années de sa mise en ligne.

En 2005, près de 1,3 million de visiteurs ont surfé sur le site, ce qui représente une progression supérieure à 30 % par rapport à l'année précédente. La plus large intégration de l'anglais et de l'allemand de même que l'apport de l'espagnol ont également été salués par les utilisateurs : de décembre 2004 à décembre 2005, la page d'accueil du portail a ainsi vu sa fréquentation augmenter de 32 % dans sa version anglaise, de 113 % dans sa version allemande et de 54 % dans sa version espagnole. Toutefois, les enquêtes réalisées auprès des utilisateurs ont mis en lumière les lourdeurs de la navigation sur le portail et les difficultés des visiteurs à accéder rapidement au contenu les intéressant.

Enfin, le choix de recourir à un prestataire externe pour développer la plateforme du portail s'est avéré à l'usage une contrainte difficile à gérer, notamment pour implémenter de nouvelles fonctionnalités sur le portail, l'apparentant pratiquement à une solution propriétaire. La généralisation de CMS authentiquement open source, plus souples et accessibles, dans le même temps, a conduit le CIRB à mener une réflexion de fond quant au choix de la plateforme appelée à supporter le nouveau portail régional qui succéderait à la version mise en ligne en 2004.

10 Cette étude, confiée au bureau AG Consult, se base sur l'expérience pratique de 12 utilisateurs expérimentés voire très expérimentés du web (6 francophones, 6 néerlandophones). Il leur fut demandé de trouver l'information relative à une série de situations pratiques (adresser une plainte au Ministère, se renseigner sur un projet immobilier, identifier le responsable d'un chantier...) concernant soit un citoyen, soit une entreprise.

11 Lire à ce propos, au chapitre suivant, l'encadré « La structure thématique : plus intuitive pour le visiteur », page 22.

Mis en ligne le 24 février 2011, le nouveau portail de la Région de Bruxelles-Capitale fait radicalement peau neuve. Le mot d'ordre de cette refonte est de placer davantage encore le visiteur au centre de la communication, avec notamment, l'objectif d'une accessibilité optimale couronnée par le label AnySurfer 2.0[12]. Pour lancer ce chantier, le CIRB et le Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale ont partagé leurs réflexions, nourries par les études réalisées auprès des utilisateurs du portail précédent.

Le portail, version 2011, adopte une arborescence thématique, intuitive et homogène, en rupture avec la structure par profils de visiteurs et lignes de vie, caractéristique du portail lancé 2004. Le graphisme revient à un style épuré mettant le contenu en vedette. Celui-ci a fait l'objet d'une réécriture en profondeur. Enfin, le portail s'appuie en coulisses sur une nouvelle plateforme de gestion de contenu, le CMS *open source* Plone, choisie au terme d'une analyse des solutions les plus stables et d'un usage répandu sur le web.

1. Une vision partagée dans un objectif commun

Une longue maturation a conduit à lancer le chantier du nouveau portail régional. Elle a cependant offert l'opportunité de prendre en compte en profondeur les attentes des différents partenaires du portail et de les traduire dans un objectif commun : placer l'utilisateur au centre de l'approche web régionale.

La refonte du portail s'est alignée sur le mot d'ordre de l'accessibilité à tous :

- par une structure et un contenu simplifiés ;
- par le respect des recommandations du label AnySurfer.

Derrière cet objectif commun se rassemblent tant le CIRB et le Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale que le gouvernement régional au travers de ses ministres directement impliqués dans l'e-gouvernement bruxellois, le ministre en charge de l'Informatique régionale, d'une part, le secrétaire d'État à la simplification administrative, d'autre part.

Le chantier de création proprement dite du nouveau portail a été entamé en février 2010. Il s'est achevé en une année seulement, avec la mise en ligne du portail le 24 février 2011, après une ultime présentation au Conseil des ministres le 17 février.

Au final, la version précédente du portail régional bruxellois, lancée en 2004, aura donc vu sa carrière se prolonger pendant sept années. Cette longévité peut étonner, surtout mesurée à l'aune de l'évolution rapide des technologies et des concepts du web. Elle s'explique cependant. En effet, la complexité du paysage institutionnel bruxellois et la nécessité d'accorder les besoins, visions et approches des différents acteurs concernés par le portail ralentit inévitablement ce processus. S'y sont ajoutées des limitations budgétaires qui ont entraîné des révisions ou des reports du projet. Enfin, tout comme le passage à un modèle de portail avait nécessité un basculement technologique, la question s'est posée pour la mise en place du site de troisième génération d'opter pour la plateforme répondant aux besoins présents et, à la fois, offrant les perspectives d'évolution les plus ouvertes. L'offre, toujours plus large, de standards et de plateformes ne facilite en rien les décisions à prendre à ce niveau.

12 AnySurfer est un label de qualité qui atteste de l'accessibilité des sites internet à tous, en ce compris les personnes présentant un handicap. L'obtention du label est le résultat d'un processus de certification. Plus d'informations sur www.anysurfer.be.

2. L'utilisateur au centre de la communication

Les études de satisfaction et d'utilisation du portail, menées par le CIRB et le Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale, avaient abouti à la même conclusion : la nécessité d'adapter le site régional aux attentes de ses visiteurs et aux nouvelles normes du web.

Cette analyse est en effet largement corroborée par les usages nés sur internet dans la foulée des acquis du web 2.0. Elle renverse complètement la logique de diffusion du contenu en imposant de se mettre toujours plus à l'écoute de l'utilisateur en structurant l'information de son point de vue et même, plus littéralement, en prenant en compte qu'il est devenu lui-même diffuseur de contenu[13].

Les efforts pour se center sur l'utilisateur n'ont cependant pas manqué, cela depuis le tout premier site régional. L'adoption de la structure par lignes de vie par le portail de 2004 a été une tentative sans doute trop théorique pour atteindre cet objectif. Dans la pratique, elle a conduit à une navigation trop complexe. Du reste, le vœu initial de voir le portail fédéral et ses « cousins » régionaux se baser sur la même taxonomie a fait long feu.

De toutes les parties prenantes à l'accord d'e-Gov, la Région bruxelloise l'a le plus complètement appliqué pour son portail de 2004 tandis que, dans les années suivantes, tant la Région flamande que wallonne, ainsi que le Fédéral, l'ont totalement abandonnée. La « fenêtre de tir » pour une harmonisation et un partage des contenus entre les différents niveaux de pouvoir, très étroite au demeurant, s'est refermée. Elle n'a que peu de chance d'être rouverte.

Encore plus que par le passé, le nouveau portail bruxellois suit la recommandation de structurer les informations en fonction de l'utilisateur et non de l'administration de laquelle elles émanent. Une agence de web design, parallèlement aux développeurs et aux rédacteurs du CIRB, a ainsi formulé une nouvelle arborescence couplée à des propositions graphiques et à une réécriture en profondeur du contenu du portail.

Ce travail a répondu à l'analyse stratégique du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale qui, dans sa note de projet préparatoire au nouveau portail, soulignait lui-même que, *« à côté des besoins de renouvellements techniques et de l'organisation de l'information du site, le contenu même des pages doit être entièrement revu car il est souvent écrit dans un langage trop administratif et peu adapté à internet »*.

Fondamentalement, le portail conserve ses cibles bien identifiées, en quatre catégories :

- les citoyens de la Région de Bruxelles-Capitale ;
- les entreprises installées dans la Région, désireuses de s'y installer, en contact commercial dans la Région… ;
- les étrangers amenés à découvrir la Région : les touristes comme les (futurs) expatriés ;
- le personnel des instances publiques : administrations régionales ou locales, organismes d'intérêt public, cabinets ministériels…

En revanche, l'arborescence du portail n'est plus calquée sur ces cibles. Elle constituent désormais un arrière-fond à prendre en compte dans la rédaction de ses pages.

Le nouveau portail évite ainsi l'écueil de la structure trop complexe qui pénalisait l'expérience de navigation de sa précédente génération.

13 Le rapport du public à l'information, notamment dans la perspective des usages popularisés par les réseaux sociaux, est davantage développé dans le chapitre 4 de ce cahier.

Concrètement, du point de vue de l'utilisateur, le travail de refonte se matérialise par :

- une navigation simplifiée sur base d'une arborescence thématique ;
- des textes revus en profondeur ;
- l'accessibilité à tous les utilisateurs ;
- une ligne graphique épurée ;
- une interactivité accrue.

Une navigation simplifiée sur base d'une arborescence thématique

La simplification du portail était l'une des grandes attentes formulées par ses utilisateurs. Elle a été comprise. La version 2011 du portail repose à cet égard sur une structure revue de fond en comble, selon une approche par thèmes épousant les recommandations de l'étude commanditée par le Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale.

Six sections pour autant de thèmes remplacent la structure par profils de visiteurs (citoyen, visiteur, entrepreneur) et lignes de vie de la version 2004 du portail :

- « Vivre à Bruxelles » ;
- « Culture, tourisme & loisirs » ;
- « Mobilité & Transports » ;
- « Travailler & entreprendre » ;
- « Enseignement & formations » ;
- « À propos de la Région ».

La structure thématique : plus intuitive pour le visiteur

En 2007 et 2008, le Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale a fait réaliser des tests d'utilisateurs[14] comparant leur expérience de navigation sur le portail alors en ligne, d'une part, et selon une maquette alternative du portail reposant sur une arborescence thématique, d'autre part. Cette structure thématique s'est révélée beaucoup plus intuitive en permettant de faire passer le score de facilité d'accès aux informations de 59 % (citoyens) et 56 % (entreprises) à 83,5 % et 88,5 % respectivement.

La nouvelle page d'accueil veut faciliter l'accès direct à ces sections et à leur têtes de chapitres, ainsi qu'à des contenus plus ciblés. D'un seul coup d'œil, le visiteur peut ainsi balayer les principaux sujets abordés par le portail, par le moyen :

- d'un menu horizontal, dans le bandeau supérieur de la page, pour accéder aux six sections du site ;
- de liens directs vers des contenus parmi les plus consultés ou stratégiques, visuellement identifiés sous formes de flèches : « Services en ligne », « Primes et subsides », « Service des plaintes du Ministère » et « Plan des rues » ;
- de pavés thématiques permettant de naviguer directement vers les rubriques et les informations pratiques ;
- d'un bandeau au milieu de la page d'accueil jouant le même rôle et offrant des liens directs vers des informations de services : météo, info trafic, pollumètre, urgences, « Bruxelles Gratuit » et « Expats ».

14 Lire à ce propos, au chapitre 1, le paragraphe « Les évolutions du portail », pages 18 à 19.

Dans sa partie inférieure, la page propose d'autres accès vers :

- des actualités ;
- d'autres sites régionaux thématiques ou événementiels ;
- un *sitemap* prenant en compte les deux premiers niveaux d'information (les six sections et leurs chapitres respectifs). Un *sitemap* complet est, bien entendu, également disponible.

Par ailleurs, la simplification de la navigation s'est également traduite par une restructuration du contenu, comme solution à l'éparpillement des informations du portail précédent et à l'abondance de sous-niveaux. Il en a résulté un amaigrissement du site sans atteinte cependant à son caractère exhaustif. Le volume des versions française et néerlandaise du portail a ainsi été réduit de moitié pour passer d'environ 1 500 pages par langue à environ 750.

Des textes revus en profondeur

La refonte du portail s'est complétée d'une révision en profondeur de ses textes. Une équipe de rédacteurs et de traducteurs a été mobilisée pour mener à bien ce travail impressionnant. Les règles de rédaction se sont alignées sur les bonnes pratiques maintenant largement diffusées de rédaction web, formalisées dans une charte rédactionnelle.

Les rédacteurs qui n'ont pas l'expérience et la technique de rédaction web peuvent s'inspirer de quelques principes fondamentaux favorisant l'intérêt du lecteur et, à la fois, le référencement du contenu du portail par les moteurs de recherche ainsi que le respect des normes d'accessibilité.

Un seul mot d'ordre : l'efficacité rédactionnelle. Celle-ci suppose :

- d'être orienté vers le lecteur qui doit pouvoir comprendre l'information délivrée, en saisir facilement les éléments clés et trouver une réponse rapide à ses questions ;
- d'être orienté vers un résultat : le contenu doit proposer au lecteur les pistes d'action qu'il attend (pour obtenir plus d'informations, un document, un formulaire...).

La charte rédactionnelle reprend le principe de la pyramide inversée, cette clé de présentation de l'information depuis longtemps en usage dans la presse et adoptée par les rédacteurs web en raison, précisément, de son efficacité : commencer par l'information importante et proche du lecteur pour progresser vers les informations générales, explicatives ou de détail.

Toujours par souci d'efficacité, le contenu renvoie plus rapidement à des sites régionaux, d'autres niveaux de pouvoirs, d'associations... offrant la meilleure pertinence par rapport à des sujets ou des thématiques qui sortent du cadre des compétences ou des initiatives propres de la Région. La crédibilité du portail régional en sort renforcée et sa mise à jour facilitée.

À noter, enfin, que cet intense travail de *rewriting* a nécessité de reprendre de zéro la déclinaison du portail en plusieurs langues. À sa mise en ligne, le portail a de ce fait respecté pour toutes ses pages le bilinguisme français-néerlandais de rigueur à Bruxelles, toutes les pages étant également traduites en anglais. L'objectif est d'offrir un site miroir en ce qui concerne ces trois langues, l'ensemble des pages étant accessible dans chacune d'entre elles.

Avant : 1413 caractères pour un texte peu impliquant, dans un style administratif

DIVERSITÉ AU TRAVAIL

Pour faire face au problème de la discrimination à l'embauche, les pouvoirs publics bruxellois organisent, par la voie du Pacte territorial pour l'Emploi, la mise en place de plans de diversité dans les entreprises.

Le premier paragraphe comme l'intertitre n'impliquent pas assez le public-cible : les entreprises.

Les plans pour la diversité

Sur le marché du travail bruxellois, la discrimination existe encore. Cependant, si certains groupes continuent à rencontrer des difficultés, on sait aussi qu'un nombre croissant de chefs d'entreprises optent pour une grande diversité parmi leurs collaborateurs, et qu'ils obtiennent, grâce à ce choix, des résultats probants.

Préférer des phrases simples : sujet, verbe, complément.

A l'heure actuelle, chaque employeur, qu'il soit du secteur privé ou public, marchand ou non-marchand, a l'opportunité de prendre des mesures pour renforcer toute initiative de gestion de la diversité : égalité hommes/femmes, emploi des jeunes et de collaborateurs plus expérimentés, personnes infra-scolarisées, d'autres origines ou personnes en situation de handicap, etc.

Éviter les informations sans pertinence (« A l'heure actuelle ») : s'agissant du web, le texte est supposé concerner le présent

Pour soutenir ces initiatives, la Région bruxelloise intervient dans le budget nécessaire à la réalisation de certains objectifs diversité tels que définis par le plan.

Texte jargonnant et manquant d'impact pour le lecteur-cible.

Pour vous permettre de faire de la diversité un véritable atout pour votre entreprise, la Région de Bruxelles-Capitale vous propose différents outils, présentés sur le site web Pacte territorial pour l'Emploi : la charte de diversité, les plans de diversité et le label diversité.

Le lien n'implique pas le lecteur et n'invite pas à l'action.

Après : le même message, plus efficace, en 875 caractères seulement

Un texte plus direct, impliquant davantage le lecteur.

DIVERSITÉ AU TRAVAIL

Un plan de diversité dans votre entreprise contribue à faire reculer la discrimination à l'embauche. Les pouvoirs publics bruxellois vous y aident, par la voie du Pacte territorial pour l'Emploi.

Intertitre appelant à l'action.

Favorisez la diversité dans votre entreprise

Préférer des phrases simples : sujet, verbe, complément.

La discrimination existe encore sur le marché du travail bruxellois. Elle s'exerce au détriment de l'égalité entre sexes, de l'emploi des jeunes ou de collaborateurs plus expérimentés ainsi que de personnes infra-scolarisées, d'autres origines ou handicapées. Comme nombre d'employeurs, vous pouvez vous aussi favoriser la diversité parmi vos collaborateurs, un choix couronné de résultats probants.

Le lien, explicite, appelle lui aussi à l'action.

Faites appel aux outils et moyens financiers du Pacte territorial pour l'Emploi : la charte, les plans et le label diversité. Ils s'adressent aux employeurs de tout secteur : privé ou public, marchand ou non-marchand.

L'accessibilité à tous les utilisateurs

Faciliter l'accès de tous à l'information sur le web est aujourd'hui une obligation pour les autorités. La version précédente du site régional bruxellois intégrait déjà les standards d'accessibilité en usage à son lancement. Il n'a cependant jamais obtenu le label AnySurfer, du fait notamment du renforcement des exigences en cette matière. Le nouveau portail se devait de faire mieux et a décroché le label Anysurfer 2.0 en janvier 2012.

Pour obtenir ce label, le CIRB s'est appuyé sur l'expérience de la certification AnySurfer 2.0 de son propre site, acquise en avril 2011. Ainsi, les critères d'accessibilité ont été pris en compte dès la conception du nouveau portail régional. Sa charte graphique, par exemple, a été approuvée par AnySurfer. Restait cependant à concrétiser cet engagement avec le site mis en ligne : l'attribution du label ne peut en effet avoir lieu qu'au terme d'un audit de l'ensemble des pages et des fonctionnalités auxquels les visiteurs peuvent accéder.

Une ligne graphique épurée

Le portail 2004 avait marqué une rupture stylistique inspirée de l'art nouveau. Son raffinement esthétique s'est cependant avéré en décalage avec les standards du web, allant vers un allégement de plus en plus manifeste du graphisme. Le nouveau portail s'inscrit dans cette tendance et se met au niveau des exemples d'autres portails officiels en Belgique et à l'étranger.

Le site privilégie la clarté par un fond blanc étendu à toute la surface des pages. Les éléments de de navigation se distinguent par de discrets filets les encadrant tandis que, dans les menus, les intitulés des chapitres sont mis en évidence par un fond de couleur. Il en va de même pour les intertitres dans les textes.

La palette chromatique du portail se compose de quatre couleurs principales : le jaune et le bleu officiels de la Région, ainsi que le gris et le noir. Des couleurs de soutien ainsi que des dégradés, déclinés de ces teintes principales, apportent de la variété dans les pages et les menus.

La typographie se veut plus légère également et, à la fois, plus lisible. Outre la police officielle de la Région (Scala Sans) utilisée uniquement sous forme d'image, le portail utilise une fonte courante du web pour tous les éléments du texte.

Enfin, de larges visuels enveloppent le site, au-delà de la fenêtre de contenu. Il s'agit d'un ensemble d'images représentatives de la Région, dont l'objectif est de fournir au visiteur l'impression d'une « visite virtuelle » de Bruxelles. L'effet attendu est de confirmer la nature du portail : un site qui parle de tout Bruxelles.

Une interactivité accrue

Les possibilités de partager l'information du portail n'ont pas été oubliées : la Région prend ainsi en compte les nouvelles habitudes du public à l'ère des réseaux sociaux en offrant d'envoyer le contenu d'une page par mail ou de le relayer via Facebook ou Twitter.

Le portail s'ouvre encore à une autre forme d'interactivité en offrant la possibilité à ses visiteurs de faire publier leurs photos sur sa page d'accueil, par exemple un beau cliché de la capitale ou un instantané d'un événement culturel, folklorique ou sportif.

L'éditeur de texte sous Plone...

..et le résultat en ligne

Le titre et les autres éléments de la page sont directement mis en forme

Titre

Chapeau

Sous-titre

Intertitre

Google reprend le contenu de ce champ dans ses résultats

3. Une nouvelle plateforme CMS : Plone

Avant de lancer la refonte du portail régional, le CIRB a procédé à une analyse approfondie de huit plateformes de gestion de contenu *open source* parmi les plus stables et utilisées du moment[15].

Au terme de cette étude, son choix s'est porté sur Plone.

Les avantages de Plone

Parmi les huit candidats passés en revue, le choix du CIRB s'est porté vers la plateforme Plone pour laquelle il dispose en outre d'une longue expérience[16]. Outre les avantages communs aux solutions *open source* (la gratuité de l'application elle-même et le partage du savoir-faire des développeurs du monde entier), la recommandation du CIRB d'utiliser Plone s'appuie sur les avantages suivants :

- Plone est configurable sur mesure grâce aux multiples fonctionnalités que l'on peut intégrer ou supprimer. Ceci permet à la fois de répondre au plus près aux besoins des utilisateurs, mais aussi de correspondre aux standards actuels en matière de technologie et d'accessibilité web ;
- Plone est une solution idéale pour permettre à une équipe de développeurs et de rédacteurs de travailler ensemble. L'utilisation de la plateforme est très facile pour les contributeurs ;
- l'interface PLONE permet aussi une gestion aisée de contenus multilingues.

En pratique

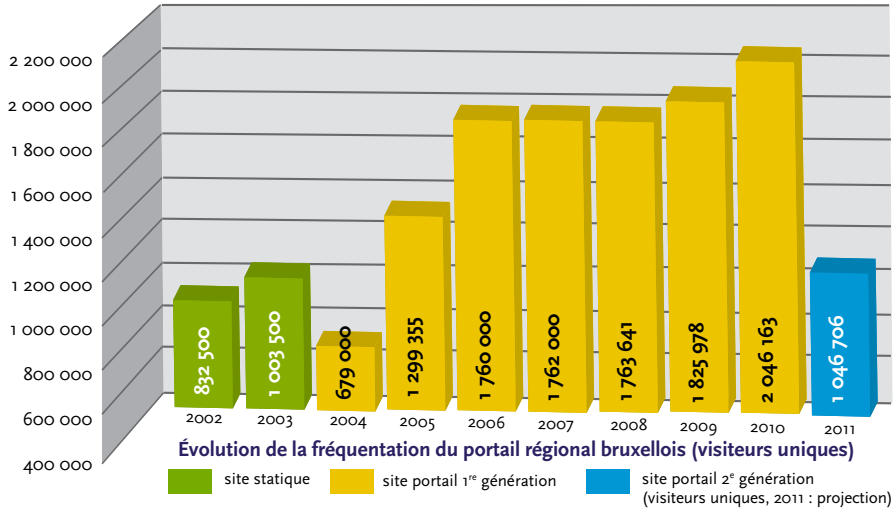
Les contributeurs bénéficient avec Plone d'un éditeur de texte convivial, offrant l'avantage de travailler directement dans l'environnement du portail. L'auteur d'une page peut ainsi plus facilement visualiser le résultat de son travail.

15 Alfresco, DotNetNuke, Drupal, Joomla!, Kentico, Magnolia, Plone, Typo3.
16 Le CIRB a déjà utilisé Plone pour réaliser quelque portails et sites de ses partenaires tels que des communes, des CPAS, la direction de l'Aménagement du territoire et de l'Urbanisme du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale, la Société de Logement de la Région Bruxelloise (SLRB), des asbl liées aux pouvoirs publics, etc.

Quel est le budget annuel consacré au portail régional ? Ses statistiques de fréquentation ? Ce chapitre présente le portail en chiffres au travers de quelques indicateurs-clés.

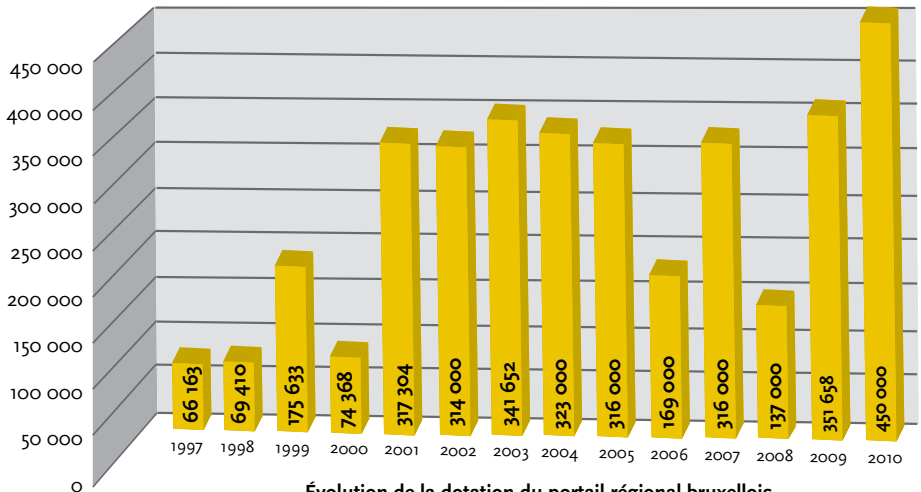
1. Fréquentation du portail régional

Les statistiques montrent une évolution progressive de la fréquentation du portail (en termes de visiteurs uniques). Le cap du million de visiteurs a été franchi en 2003 (1 003 500 visiteurs uniques) et, en 2010, celui des 2 millions (2 046 163). En 2011, année de refonte du portail, les visites sont en recul du fait de la réindexation du site par Google. Pendant quelques mois, le portail a de ce fait reculé dans les résultats de recherche. Conséquence, sa fréquentation a suivi le même mouvement : le phénomène est clairement perceptible dans le graphique comparatif 2010 -2011 de la fréquentation mensuelle du portail. Celle-ci chute le mois-même du lancement du nouveau portail. Il en fut de même en 2004 lors du lancement de la première version du portail.



2. Budget du portail régional

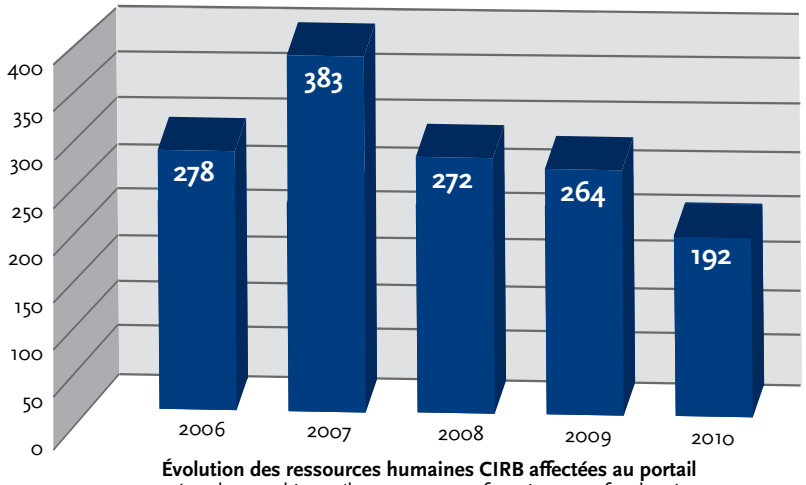
En moyenne, de 2006 à 2010, le budget annuel moyen consacré à la maintenance du portail s'est élevé à près de 285 000 euros, issus d'une dotation régionale spécifique.



Évolution de la dotation du portail régional bruxellois
(coûts de maintenance du contenu et de la plateforme en euros, budget CIRB)

3. Ressources humaines

Depuis 1997, la présence de la Région de Bruxelles-Capitale sur le web via l'intermédiaire du CIRB, à travers son site puis son portail, repose sur une équipe réduite. Les ressources humaines internes du CIRB affectées au portail ont atteint une moyenne annuelle de 277,74 jours.homme de 2006 à 2010, soit légèrement moins de 1,3 équivalent temps plein[17].



Évolution des ressources humaines CIRB affectées au portail
(total annuel jours/homme toutes fonctions confondues)

La gestion opérationnelle s'effectue sous la direction du content manager régional qui reçoit l'aide de ressources internes du CIRB ou de prestataires externes. Sa fonction est de coordonner les contributions rédactionnelles et techniques au portail, d'arbitrer les demandes d'évolutions, d'effectuer le suivi du budget affecté au portail.

En interne, le CIRB affecte également au portail :

- deux web writers appartenant au département de communication du CIRB, qui produisent occasionnellement du contenu pour le portail ;
- des techniciens IT dans le cadre des services liés au portail (hébergement, développements...).

17 Calcul sur base de 215 jours travaillés par an.

Le web est l'espace de communication incontournable de toute institution publique. Pour la seule région bruxelloise, on peut estimer aux environs de 200 le nombre de sites internet relevant d'une entité régionale ou locale.

Du point de vue de l'utilisateur, cette toile offre un aspect chaotique et accuse un retard important quant à de nombreux standards et usages du web. Il ne répond pas aux critères actuels de bonne communication. Quelles pistes de réflexion, et nécessairement d'action, se dessinent dans ce contexte ?

La Région doit se doter des moyens de mettre en œuvre un paysage web cohérent lui permettant de mieux répondre aux exigences de l'e-gouvernement et des utilisateurs. Pour utiliser une métaphore, le paysage doit évoluer de la jungle actuelle vers un jardin anglais organisé.

Ceci implique que la Région et, notamment, les 19 communes se retrouvent dans une approche commune, respectueuse des diversités de chacun, pour lancer la conversation avec le citoyen : car c'est bien l'enjeu du web aujourd'hui où, face au citoyen devenu lui-même communicateur notamment sur les réseaux sociaux, être présent sur le web ne suffit plus en soi. Or, c'est malheureusement le minimum que bien des administrations offrent pour l'instant.

1. Le web bruxellois en retard

On peut estimer à plus de 200 le nombre d'institutions et d'organismes publics bruxellois présents sur internet. En fait, l'ensemble ou presque de la sphère publique, tant régionale que locale, trouve son prolongement sur le web : la volonté de communiquer en ligne est donc forte.

On peut certes s'en réjouir. En revanche, l'analyse de ces sites pousse cependant à constater que cette présence manque totalement de coordination et, de plus, affiche de nombreuses faiblesses et incohérences. Quelques sites innovants ne peuvent cacher la forêt de sites qui semblent s'en tenir à une approche traditionnelle du web.

Une large présence, mais…

L'approche internet des pouvoirs publics bruxellois se limite encore en 2011 à l'essentiel : avoir un site en ligne. Pour beaucoup, l'effort s'arrête là ou ne se poursuit pas dans la durée. En témoigne tant la longévité de certains sites que l'inapplication par exemple des règles d'accessibilité et de propositions interactives.

Ce constat provient d'une étude quantitative réalisée pour les besoins de ce cahier. Prenant le portail régional comme point de départ, ce panoramique recense quelque 157 institutions, organismes ou initiatives à caractère public[18] et analyse leur présence en ligne. Il répertorie plus précisément :

- l'existence d'un site internet, qui est le *minimum minimorum* qu'on peut attendre de nos jours en matière de transparence et d'information du public ;
- l'accessibilité à tous les visiteurs, selon le label AnySurfer ;

18 Ce panoramique porte :
- au niveau régional : sur les institutions (Gouvernement, Parlement, Commissions communautaires…), les OIP, le Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale, les hôpitaux du réseau IRIS ainsi que des sites thématiques ou événementiels ;
- au niveau local : sur les communes bruxelloises, les CPAS, les intercommunales et les zones de police.

- l'interactivité, à l'aide de cartes par exemple ou de la possibilité de partager les informations d'une page internet, spécialement via les réseaux sociaux ;
- la présence sur ces réseaux eux-mêmes.

En résumé, ce coup d'œil quantitatif sur la toile bruxelloise révèle que :

- 10 sites seulement disposent du label AnySurfer et, plus largement, 37 sites proposent une aide dédiée à l'accessibilité, généralement sous la forme de boutons permettant d'augmenter la taille de la police ;
- 28 sites seulement proposent une carte interactive, 33 une carte statique ;
- 91 sites ne mentionnent pas leur date de mise en ligne ou de dernière actualisation ;
- 92 sites ne proposent à l'utilisateur aucune possibilité de partager leur contenu ;
- 118 sites ne disposent d'aucune présence sur les réseaux sociaux ;
- 9 CPAS seulement disposent de leur propre site, les 10 autres CPAS étant repris sous le site de leur commune ;
- 5 sites au moins n'ont pas été renouvelés depuis 10 ans ou plus tandis que certains sites paraissent même en déshérence ;
- 3 intercommunales ne disposent d'aucun site ;
- 2 versions mobiles pour smartphones, seulement, sont accessibles (Ville de Bruxelles et STIB).

Un contenu peu en rapport avec les standards du web

Une analyse qualitative, plus en profondeur, de la présence web bruxelloise aboutit au même constat de manque de proactivité. Sur ce plan aussi, on note le retard pris tant en matière :

- de structure des sites : trouver le bon contenu, rapidement, demeure difficile pour le visiteur ;
- de rédaction web : les bonnes pratiques ne sont pas mises en application. L'information et le ton restent très largement administratifs et ne prennent pas le point de vue de l'utilisateur ;
- de design web : les maquettes visent encore trop souvent le « bel effet » esthétique, au détriment de la lisibilité du contenu.

Cette analyse rapide corrobore les résultats de l'étude annuelle *Website Monitor Lokale Besturen* du bureau indépendant Indigov portant sur les sites web des communes et villes flamandes et bruxelloises.

En 2008, déjà, les 19 communes bruxelloises y obtenaient le plus mauvais score pour 5 des 6 domaines évalués dont l'utilisabilité, l'interactivité ou l'e-administration. Seul le guichet électronique IRISbox avait alors permis aux communes bruxelloises l'ayant adopté de se hisser à la première place du podium pour les services offerts en ligne.

Notons-le : pour son édition 2011, cette étude à laquelle les communes sont désormais invitées à participer sur une base volontaire n'a recueilli des informations que de trois communes bruxelloises.

L'identité visuelle de la région malmenée

À l'occasion du renouvellement du portail de la Région bruxelloise, le CIRB a fait réaliser une étude[19] portant sur l'application de la charte graphique régionale sur le web. Sa conclusion principale souligne qu'aucun lien visuel unique ne permet d'identifier tous les sites de la Région de Bruxelles-Capitale comme appartenant à un même groupe.

L'étude a pris en compte les éléments constitutifs d'une identité visuelle, à savoir : le nom, le logo ou emblème, la tonalité (les couleurs dominantes) et la typographie (police et tailles de caractères utilisées). L'objectif était d'envisager comment un site de la Région de Bruxelles-Capitale se reconnaît comme tel, en se distinguant d'autres sites notamment ne possédant pas de caractère officiel.

Dans le détail, l'étude a mis en évidence de graves lacunes dans la gestion de l'identité visuelle régionale, cela du fait notamment :

- de la disparité dans l'utilisation de l'emblème régional, l'iris : nombre d'institutions ou d'organismes dépendant de la Région intègrent l'iris dans leur logo sans appliquer la charte graphique régionale, en le déformant que ce soit dans ses proportions ou dans sa composition graphique ;
- de la disparité et de l'incohérence visuelle des sites de la Région : l'iris apparaît dans une multitude d'emplacements différents sur les pages web des multiples sites régionaux ;
- de l'existence de sites d'administrations sans aucune signalétique indiquant leur appartenance à la Région de Bruxelles-Capitale, tandis que des sites d'événements ou d'initiatives dont la Région est partenaire ne respectent pas les normes graphiques de l'iris. Cela sans oublier les sites sans liens avec la Région qui utilisent abusivement l'iris.

2. L'objectif : une présence en ligne efficace

La fragmentation des pouvoirs en Région de Bruxelles-Capitale ne doit pas empêcher de voir émerger une définition commune des bons usages du web pour favoriser une image cohérente des pouvoirs publics et, surtout, offrir à tous les profils de public les services en ligne en phase avec leurs attentes d'efficacité.

Dans son Livre blanc[20] publié en 2009 à la veille des dernières élections régionales en date, le CIRB a déjà insisté sur la nécessité de faire progresser les pouvoirs publics tant sur la voie de la transparence et de l'excellence de l'information que des applications et services offerts aux citoyens, aux entreprises, etc. Dans son analyse, le CIRB identifiait que « *le défi, aujourd'hui, n'est pas d'être en ligne, mais d'être efficacement en ligne. Ceci suppose que le site internet d'une administration respecte des normes claires de fond et de forme, établies en fonction de standards reconnus. Il s'agit de garantir à la fois la pertinence du contenu avec un accent essentiel à porter sur sa mise à jour, et l'accessibilité du site à tous les visiteurs tant du point de vue de la disponibilité en ligne que de celui de la lisibilité et de la facilité de lecture. La Région a un rôle moteur à jouer à ce niveau, en tant que productrice d'un contenu web abondant, d'une part, et en encourageant les différents pouvoirs et organismes publics bruxellois à suivre ces normes.* »

19 L'étude a été réalisée par le bureau AXEN.
20 CIRB, *Des TIC performantes pour une région performante : 34 mesures pour la législature régionale 2009-2014*, Livre blanc, mai 2009. Disponible au téléchargement sur le site du CIRB, www.cirb.irisnet.be, sous la rubrique « Publications ».

Le *Livre blanc* proposait de passer à l'action en ciblant différentes mesures à court, à moyen ou à long terme, axées sur :

- la présence des pouvoirs publics sur internet ;
- la coordination de l'information et de la communication, au travers notamment du portail régional bruxellois ;
- le lancement d'applications mobiles.

Deux ans plus tard, ces recommandations revêtent une urgence toujours plus grande.

3. Cinq défis à relever

Pour rattraper son retard, la Région bruxelloise doit mettre en place une stratégie globale d'e-communication poursuivant les objectifs suivants :

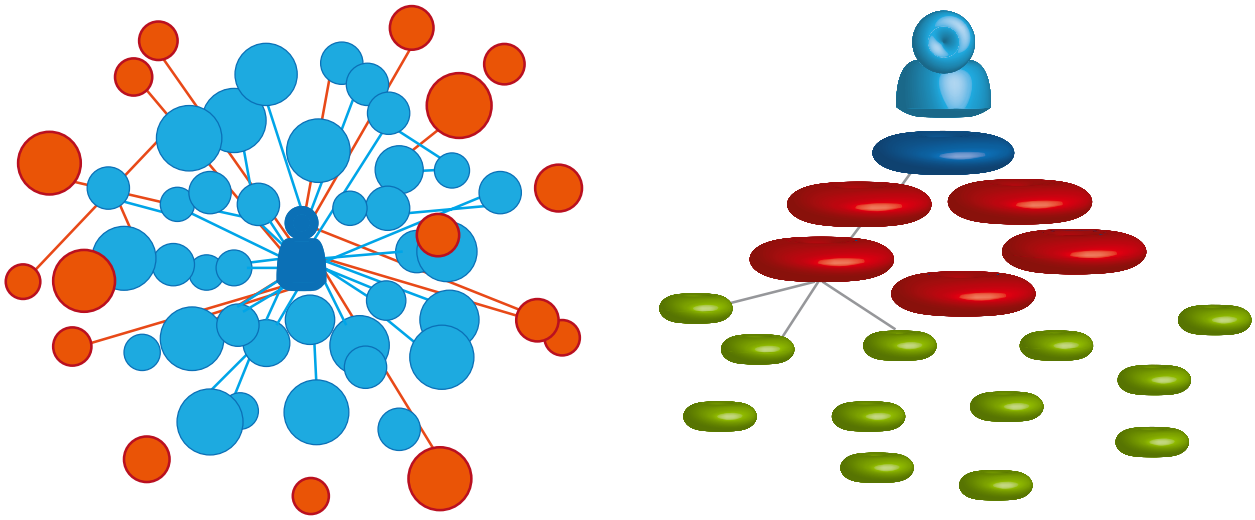
- évoluer vers un paysage web remodelé ;
- améliorer la communication et l'interaction avec les utilisateurs (citoyens, entreprises...) ;
- renforcer l'attractivité pour l'utilisateur par l'efficacité en ligne ;
- accroître l'offre de services d'e-gouvernement et de m-gouvernement ;
- rationaliser les moyens.

La première étape dans cette stratégie a été accomplie avec la mise en ligne du nouveau portail régional, plus convivial, interactif et facilitant la recherche de l'information pour le visiteur.

3.1. Un jardin anglais pour organiser le paysage web bruxellois

L'absence d'une approche commune et concertée se traduit actuellement par le foisonnement chaotique du web bruxellois. Le paysage sous les yeux des internautes offre plutôt l'image d'une jungle. Il gagnerait à évoluer vers le jardin anglais où la diversité des espèces et des agencements subsiste mais sous une organisation cohérente, pour offrir un résultat harmonieux.

Dans ce jardin anglais, le portail régional s'agence en cohérence avec les autre sites ou portails, par la mise en place d'une organisation qui possède une vue globale sur les projets et orchestre l'interaction des uns avec les autres.



Placer l'utilisateur face à un paysage web offrant un vue cohérente,
en passant d'une jungle de sites à un jardin anglais

Le jardin anglais, déjà un peu belge, wallon et flamand

De nombreux exemples plaident pour cette organisation en « jardin anglais » selon une approche commune qui, cependant, n'est aucunement réductrice de l'identité des différents acteurs qu'elle doit fédérer.

- **Au niveau fédéral**, le portail www.belgium.be est la porte d'entrée conviviale et le point central d'accès, orienté utilisateurs, vers l'ensemble des informations et des services en ligne fournis par les autorités fédérales. Il donne un accès structuré à un paysage web institutionnel complexe et en constante évolution.

  Une équipe constituée de chefs de projets ou d'experts dans la communication en ligne a la charge d'harmoniser et d'améliorer l'expérience globale de l'utilisateur final au sein des sites des autorités. Elle développe et diffuse des bonnes pratiques en ces matières au sein des Services publics fédéraux, au moyen de guidelines, de formations, de préconisation en matière d'utilisation de nouveaux médias, d'harmonisation des URL, etc.

- **En Wallonie**, une étude sur la stratégie web régionale a posé en 2007 les recommandations pour assurer la cohérence en ligne des administrations et des organismes régionaux. Appelant à découper l'information selon une logique thématique et non pas en fonction de la structure de la Région wallonne, elle appelle à la mise en place de trois éléments fondamentaux :
  - une structure faîtière veillant notamment à la cohérence structurelle du web wallon ainsi qu'au respect de chartes éditoriales, graphiques et déontologiques ;
  - une cellule de communication intégrant, entre autres, des correspondants des sites thématiques ;
  - la gestion dynamique des compétences web des acteurs de terrain.

- **En Région flamande**, la stratégie d'information s'appuie sur une approche via de multiples canaux (dont le portail web et un point de contact unique par téléphone vert), coordonnés par le Contactpunt Vlaamse Infolijn. La communication se fait en dialogue avec les responsables des administrations et des domaines politiques sous-jacents. Le portail web propose de l'information de première ligne et d'orientation. Son contenu est structuré en fonction de la logique et des questions des utilisateurs.

  Pour l'avenir, la Région flamande envisage :

  - d'intégrer sur son portail plusieurs services encore dispersés sur d'autres sites web ;
  - de développer une plateforme « Mijn portaal » permettant à l'utilisateur de regrouper des informations et des services l'intéressant personnellement ;
  - de mieux intégrer les différents niveaux institutionnels, par exemple en mixant de l'information communale et régionale en fonction du lieu de résidence de l'utilisateur.

3.2. L'ère de la conversation : un site web ne suffit plus

Aujourd'hui, la communication web est en passe d'être supplantée, voire l'est déjà, par les nouveaux outils de dialogue qui supportent les réseaux sociaux. Lancé en 2004, Facebook compte, 7 ans plus tard à peine, quelque 760 millions d'utilisateurs dont 4,36 millions en Belgique[21]. Twitter rassemble plus de 100 millions de *twittos* actifs[22] dans le monde et 7 %[23] des internautes belges utilisent sa formule de messages courts (140 signes). Dans le même temps, 39 entités publiques seulement en Région bruxelloise ont leur profil Facebook ou Twitter. Le web bruxellois adopte encore trop l'allure d'un monologue ; il est urgent d'entrer dans l'ère de la conversation.

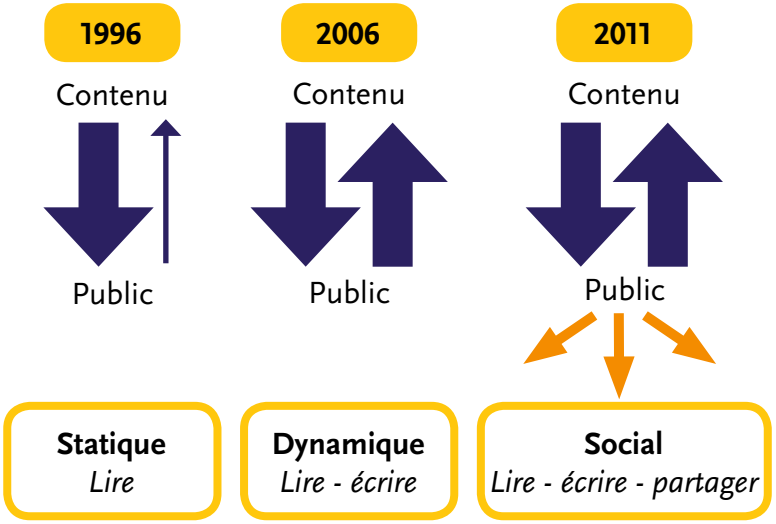
21 Données 10 octobre 2011, source : www.socialbakers.com.
22 Données 8 septembre 2011 (utilisateurs mondiaux de Twitter actifs, c'est-à-dire se connectant au moins une fois par mois), source : blog.twitter.com/2011/09/one-hundred-million-voices.html).
23 Données septembre 2011, source : étude InSites Consulting, *Social media around the world 2011*.

« Read, write, share »

La communication électronique épouse désormais trois modes d'action : lire, écrire, partager ou *read, write, share* pour reprendre la formule anglaise. L'information sur le web n'est plus consommée, voire subie, passivement. Elle s'intègre dans une démarche de plus en active. Dans le même temps, elle devient mobile : c'est le paradigme *anytime, anywhere*, partout, tout le temps.

Le modèle de propagation de l'information n'a donc plus rien à voir aujourd'hui avec ce qui était en place voici moins de quinze ans lors du lancement du premier site régional. Aucune autorité, aucun service public ne peut ignorer cette nouvelle réalité, qui n'a rien de virtuel comme l'ont amplement montré les mobilisations qui ont conduit à l'élection du président Barack Obama et, plus récemment, à l'éclatement du Printemps arabe.

Le phénomène ne peut être circonscrit à quelques cercles de passionnés des nouvelles technologies. Une nouvelle génération vient aux commandes de notre société, qui n'a jamais connu d'autre mode de recherche et de diffusion de l'information. Ce n'est déjà plus la fameuse génération Y des *digital natives* ; c'est la génération Z, pour qui l'e-mail paraît presque aussi obsolète que le télégramme peut l'être au regard de ceux qui l'ont encore connu.



Ses habitudes percolent dans les autres tranches de la population. Le profil des utilisateurs des réseaux sociaux est largement passé des *early adopters* à celui du public général. L'ampleur de la communauté des utilisateurs de Facebook le montre à suffisance puisque leur âge moyen est de 38 ans (31 ans en Belgique).

Comment s'adapter ?

Comment s'adapter à cette nouvelle réalité est la question qu'il faut se poser aujourd'hui. Pour être en phase avec ces nouveaux usages, pour ne pas se laisser dépasser dans une attitude autiste, les responsables publics doivent donner à leurs organisations les moyens d'adopter les nouveaux usages de la communication à l'ère des réseaux sociaux.

Il y a certes beaucoup à faire, tant sur le plan des mentalités qu'au niveau pratique, mais c'est un défi formidable et passionnant à relever pour qui veut bien comprendre l'opportunité fondamentale qu'il offre : rester au cœur de l'agora. C'est, aussi, un défi urgent : cette révolution n'aura pas lieu demain. Elle a commencé hier.

Les réseaux sociaux ignorés en Région bruxelloise

39 institutions, organismes ou initiatives publics seulement disposent de leur relais sur les réseaux sociaux. Pour le reste, ils sont encore largement ignorés. En sont par exemple absents : 14 communes, 18 CPAS, 9 OIP et 10 intercommunales.

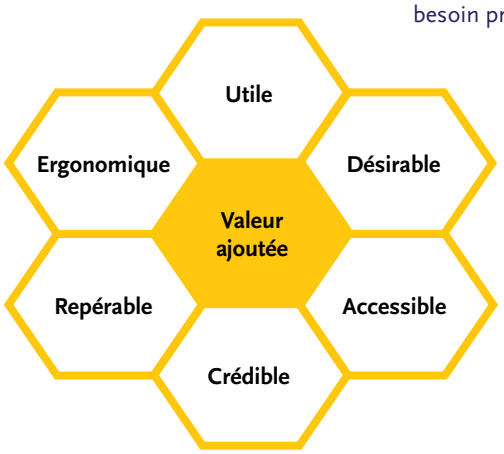
Panoramique CIRB de la présence publique bruxelloise sur le web, octobre 2011

Pour cela, la chance des pouvoirs publics est de pouvoir se reposer sur des solutions existantes. Nul besoin de réinventer le fil à couper le beurre : les outils sont là, il suffit d'aller les chercher. Ils sont adoptés par des millions d'utilisateurs déjà : nul besoin donc de faire leur éducation. À l'instar du *cloud computing* qui permet de n'utiliser que les ressources informatiques dont on a besoin et quand on en a besoin, les outils des réseaux sociaux offrent l'avantage de n'avoir à se concentrer que sur l'unique valeur ajoutée de toute communication : le contenu, et de donner la priorité à l'humain : les personnes en charge du *content management* et du *community management*[24]. Rien d'insurmontable...

3.3. Des projets web qui répondent aux attentes en ligne du public

Pour satisfaire les attentes du public, un site internet doit lui offrir une expérience enrichissante. Peter Morville, expert de longue date en architecture informationnelle, plus spécifiquement dans ses applications sur le web, représente l'expérience utilisateur sous la forme d'une ruche à sept alvéoles pour un site offrant une réelle valeur ajoutée à ses utilisateurs. Les questions à se poser sont de savoir si un site est :

- **utile** : répond-t-il à un besoin réel du public, plutôt que proposer une solution à un besoin préconçu ?



- **désirable** : le design, le « look and feel » sont-ils attrayants ?
- **accessible** à tous, notamment du point de vue du label AnySurfer ?
- **crédible** : l'information qu'il propose est-elle de nature à entraîner la confiance de l'utilisateur ?
- **repérable** : le site offre-t-il de bonnes performances en matière de référencement, tant par rapport à ses contenus-clés qu'aux informations que l'utilisateur recherche ?
- **ergonomique** : le site est-il simple à utiliser, notamment au niveau de sa structure ou des fonctionnalités qu'il propose ?

Par ailleurs, cette valeur ajoutée doit être objectivée et conservée au fil du temps, ce qui impose :

- de la **mesurer** à l'aide d'enquêtes qualitatives et quantitatives récurrentes ;
- de **comparer** l'expérience utilisateur à celle d'autres sites publics.

Cette évaluation permanente s'inscrit dans le **cycle de vie** d'un site web qui doit être considérablement raccourci.

24 Le *community manager*, souvent appelé aussi *reputation manager*, est la personne en charge, pour une organisation, de suivre et d'animer le dialogue sur les réseaux sociaux relatif à cette organisation, en veillant à préserver son *e-reputation*. C'est elle qui « détient les clés », par exemple, du profil Facebook d'une organisation et a la responsabilité d'y proposer du contenu et d'y apporter une réponse aux commentaires, critiques, demandes d'informations du public, en relais avec les autres départements de l'organisation (typiquement, mais pas exclusivement, la communication, le marketing, le service après-vente).

Aussitôt un site mis en ligne, son successeur doit déjà être mis en chantier sur la base des informations de ces évaluations et d'une veille axée sur les tendances et les technologies émergentes.

3.4. Les services toujours plus en ligne et toujours plus mobiles

La Région de Bruxelles-Capitale et les pouvoirs locaux sont associés à de multiples niveaux dans des initiatives de services en ligne. Depuis toujours, le CIRB joue à cet égard un rôle de moteur d'innovation. Des réalisations exemplaires ont vu le jour, accessibles au public comme le guichet électronique IRISbox ou actives en coulisses comme NOVA, la plateforme de traitement des demandes de permis d'urbanisme ou d'environnement.

Cette impulsion doit se poursuivre en renforçant la transversalité entre administrations et en favorisant l'intégration des sources authentiques.

La feuille de route de la modernisation et de l'efficacité de l'administration pour le public emprunte la voie de l'e-gouvernement et du m-gouvernement, par une offre :

- de services en lignes de plus en plus interactifs : l'objectif à atteindre, à ce niveau, reste encore et toujours de placer les services au niveau d'un traitement complet en ligne voire de la personnalisation du service (traitement proactif et automatique d'une procédure[25]) ;
- de services mobiles en nombre croissant : il s'agit ici ni plus, ni moins, que de proposer des applications sur le terminal en voie d'être le plus utilisé au quotidien, le smartphone.

3.5 Favoriser les économies d'échelle

La présence web a un coût. Créer et développer un site ou un service représentent un travail mobilisant d'importantes ressources humaines, au même titre qu'assurer son hébergement et sa maintenance au fil du temps. La toile de plus de 200 sites régionaux ou locaux représente à cet égard un budget important à l'heure où la pression sur les dépenses publiques se fait de plus en plus intense. Peut-on dès lors continuer à négliger les pistes pour améliorer globalement le coût de la présence publique sur le web ?

La mutualisation constitue le fer de lance de l'action du CIRB. Son approche est de proposer des investissements communs à plusieurs utilisateurs, satisfaisant des besoins similaires, pour leur offrir des services identiques ou proches, tout en répartissant la charge de ces investissements.

C'est la philosophie au cœur du développement du réseau IRISnet et du Data center régional, piliers d'une gestion régionale des TIC innovantes et à un coût raisonnable.

Le partage de plateformes, de contenus, d'expériences, voire de ressources humaines, ne constitue en rien une entrave à l'autonomie des différents niveaux de pouvoirs ou administratifs. La rationalisation de la présence web peut passer par des formes de collaborations préservant la liberté de chaque acteur de personnaliser sa présence ou de développer des initiatives nouvelles.

Il ne s'agit pas d'oblitérer les inconvénients d'une telle approche, par exemple les contraintes liées à la concertation et à la collaboration entre utilisateurs. Mais que pèsent-elles face à ses avantages en termes d'économies d'échelle ? C'est un défi à relever, peut-être plus sur le plan des schémas de pensée que de sa mise en pratique.

25 Cet objectif est emprunté à la grille d'analyse adoptée par la Commission européenne dans l'étude annuelle de disponibilité en ligne des services publics (eGovernment benchmark survey), décrite notamment dans le rapport 2010 de cette étude. Rapport disponible au téléchargement à la page www.epractice.eu/en/library/5283331.

4. La vision et l'action du CIRB

La Région bruxelloise se doit de rattraper son retard et de relever les défis nouveaux de l'e-communication. Des actions structurelles et un engagement de l'ensemble du Gouvernement sont nécessaires à cette fin. Par la mission qui lui a été attribuée en 1997 et par son expertise web, le CIRB se trouve naturellement en position d'établir des recommandations à cet égard.

Les cinq défis développés ci-avant forment la trame de la vision du Centre pour l'avenir du web bruxellois. Celle-ci tient en un seul mot : l'efficacité, et poursuit un objectif unique : se centrer sur l'utilisateur pour lui faciliter l'accès aux informations et aux services qui le concernent.

Le Centre est déjà passé à l'action. Les projets qu'il anime ou auxquels il apporte ses ressources humaines et technologiques montrent la voie par :

- la mise en place d'une gestion globale et transversale du web bruxellois ;
- l'articulation entre le portail régional et les portails thématiques ;
- l'élaboration de directives pour favoriser la cohérence et l'efficacité sur le web ;
- l'intégration des réseaux sociaux dans la stratégie d'e-communication régionale.

4.1. Mise en place d'une gestion globale et transversale du web bruxellois

Le portail régional, de même que les portails thématiques, constituent les modèles d'une gestion globale et transversale des projets web. Les équipes et les responsabilités ont été organisées autour d'objectifs communs en vue d'offrir le meilleur résultat en ligne, le CIRB prenant en charge la maîtrise technologique et de gestion de projet.

Il faut cependant voir plus large. D'ores et déjà, le CIRB a lancé l'initiative d'un *think tank* régional rassemblant des responsables web ou de communication de divers acteurs publics bruxellois. Au-delà, le CIRB plaide pour la mise en place d'une cellule d'e-communication régionale dotée d'une autorité en cette matière.

4.1.1. Le comité de rédaction du portail régional

En ce qui concerne le portail régional, par exemple, un comité de rédaction mensuel rassemble les équipes du CIRB, du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale et du SIAMU, avec comme mission :

- de suivre les réalisations en cours ;
- d'arbitrer et de lancer les développements futurs en termes de contenu comme de fonctionnalités ;
- de suivre la fréquentation du portail sur la base d'informations statistiques ;
- d'informer de ces différents aspects les hiérarchies au niveau du CIRB, du Ministère ainsi que des cabinets des ministres ou secrétaires d'État concernés (Informatique régionale, Simplification administrative).

Cet embryon d'une cellule de communication web est à l'œuvre depuis la version précédente du portail régional. Son expérience constitue le point de départ idéal pour une organisation au rôle plus ambitieux : une véritable cellule régionale d'e-communication.

4.1.2. Un *think tank* d'échange d'expériences et de bonnes pratiques

Parallèlement à sa collaboration avec le MRBC et le SIAMU dans le cadre du chantier du nouveau portail régional bruxellois, le CIRB a souhaité donner plus d'ampleur encore à son rôle rassembleur en lançant l'initiative d'un *think tank* public bruxellois axé sur l'e-communication.

Ce réservoir d'idées poursuit l'objectif de promouvoir la qualité du web bruxellois par l'échanges des expériences et des bonnes pratiques, pour nourrir la vision et l'action de chacun.

Une invitation a été lancée à un panel de personnalités directement impliquées dans la gestion des sites internet publics bruxellois, représentatif des différents niveaux de pouvoir ou administratifs régionaux et locaux. En pratique, le *think tank* se compose principalement de responsables de la communication et des spécialistes du web[26].

Ce groupe d'experts s'est réuni la première fois en juin 2010 avec, à son ordre du jour, la présentation du projet du portail régional bruxellois alors en plein développement.

Depuis lors, quatre autres sessions ont eu lieu, sur une base semestrielle. Elles ont permis :

- de prendre connaissance de la stratégie et des actions mises en places par les membres du *think tank* en matière d'e-communication ;
- de partager la refonte des pages « Entreprises » du portail régional avec l'Agence bruxelloise pour l'entreprise ;
- d'améliorer la collaboration avec les organismes tels que les communes, le Port de Bruxelles, la Vlaamse Gemeenschapscommissie, la Commission communautaire francophone.

4.1.3. Une cellule régionale dédiée à l'e-communication

Tant le comité de rédaction du portail régional que le *think tank* posent des jalons en vue de la création d'une authentique cellule e-communication régionale. Le CIRB plaide en effet pour que la Région de Bruxelles-Capitale prenne exemple de la vision structurée de la présence web qui anime l'État fédéral comme la Région flamande et la Wallonie.

Il appelle le monde politique bruxellois à définir une approche globale de la présence publique en ligne dépassant le morcellement des compétences.

La mise en œuvre de cette approche devra être confiée à une cellule e-communication régionale, chargée plus concrètement :

- d'élaborer la stratégie d'e-communication générale et régionale (le jardin anglais) et d'y intégrer les besoins des différents niveaux administratifs ;
- d'imposer avec une autorité bien établie des directives ayant une approche orientée utilisateur et thématique ;
- de coordonner les initiatives d'e-gouvernement au sein de la Région, indissociables de l'e-communication ;
- d'organiser des rédactions thématiques dans les administrations, sur le modèle des portails thématiques Mobilité, Espaces publics ou Monuments & Sites ;
- de proposer des services en matière :
    - de stratégie ;
    - d'infrastructure et de technologies ;
    - de gestion de projet, d'expertise web ;
    - de gestion de contenu (rédaction, communication).

26 Le *think tank* est animé par le responsable de la communication du CIRB et rassemble actuellement des représentants du Ministère de la Région de Bruxelles-capitale, du Port de Bruxelles, d' Actiris, de l'Agence Bruxelloise pour l'Entreprise, de la Vlaamse Gemeenschapscommissie, de la Commission communautaire francophone, du Cabinet du Secrétaire d'Etat Bruno de Lille, de Research in Brussels, de la commune de Schaerbeek et du CPAS de Molenbeek.

4.2. Articulation des contenus et services entre le portail régional et les portails thématiques

La mise en ligne, ces derniers mois, du portail régional d'une part et de portails thématiques d'autre part, répond au souci d'architecturer la présence web de manière plus cohérente :

- le portail régional, restructuré et centré sur l'utilisateur, joue son rôle de point d'accès de haut niveau à l'information régionale ;
- les portails thématiques intègrent une vision transversale de services dédiée à une thématique particulière. C'est le cas des portails Bruxelles mobilité et Espaces publics:
    - www.bruxellesmobilite.irisnet.be qui rassemble toute l'information sur les modes de déplacement, les chantiers en cours, l'état du trafic en temps réel et les projets de réaménagement en Région bruxelloise ;
    - www.bruxellesespacespublics.irisnet.be qui rassemble toute l'information sur les projets de réaménagement de voiries, places, tunnels, métro en Région bruxelloise.

Pour soutenir ces projets, le CIRB a développé son expertise en s'appuyant sur deux plateformes de gestion de contenu aux finalités spécifiques :

- Plone pour les sites et portails offrant un contenu reposant essentiellement sur du texte, à l'instar du portail régional ou d'autres créations comme le portail Urbanisme du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale ;
- Django pour les portails appelés à offrir une palette diversifiée de fonctionnalités, à l'instar du portail Bruxelles mobilité.

4.3. Élaboration de directives pour favoriser la cohérence et l'efficacité sur le web

Un encadrement, notamment par des directives, révèlera toute son importance dans un esprit de cohérence et de coopération entre les entités régionales. On devrait idéalement y retrouver :

- une charte graphique qui définit les éléments graphiques qui seront la marque de fabrique de chaque site web (qu'il soit portail ou site événementiel) issu d'une entité de la Région de Bruxelles Capitale. On y retrouve les règles relatives aux logos et emblèmes officiels, aux polices de caractère, aux couleurs dominantes, à l'utilisation des éléments graphiques, au principe de choix des images, etc. ;
- une charte éditoriale qui définit la façon dont le contenu des sites doit être géré, validé, présenté afin de garantir la qualité du fond. Cette charte touche également aux règles rédactionnelles, d'illustration, d'organisation de l'information et d'accessibilité ;
- une charte ergonomique qui définit les règles qui facilitent la prise en main par l'utilisateur ;
- un répertoire de bonnes pratiques qui définit par exemple la manière de faire un reporting de statistiques.

Le nouveau portail de la Région de Bruxelles-Capitale a fait la démarche de définir ces éléments. Ils pourraient de manière évidente s'inscrire dans une dynamique de mutualisation pour offrir leurs bénéfices à tout projet web.

4.4. Intégration des réseaux sociaux dans la stratégie d'e-communication régionale

Le CIRB veut aider les acteurs publics bruxellois à prendre la pleine mesure de l'impact des réseaux sociaux sur leurs stratégies d'e-communication. Tant la Région que les pouvoirs locaux restent encore trop en retrait à ce niveau et ne se sont pas concrètement ouverts à la conversation avec le citoyen.

L'expérience du CIRB

Pour sortir de cette frilosité, le CIRB s'est tout d'abord attelé à travailler à son niveau. Ces derniers mois, il a créé son propre profil sur Facebook, Twitter et LinkedIn. Le nouveau portail régional intègre des outils qui permettent à ses visiteurs d'en partager le contenu sur Facebook et Twitter. Il dispose également de sa page Facebook.

Comme le CIRB l'a souligné d'emblée en 1997 lors du lancement du site régional bruxellois, cette présence ne suffit pas en soi. Des moyens humains doivent y être consacrés et s'inscrire dans la communication d'une organisation. Ainsi, la gestion du seul compte Twitter du CIRB mobilise-t-elle un membre de son équipe plusieurs heures par semaine pour poster de nouveaux *tweets* à une fréquence régulière, relayer du contenu et des actualités en provenance d'autres comptes dans le domaine des TIC et suivre les personnes abonnées à son compte.

Les réseaux sociaux au centre de la Conférence annuelle 2011 du CIRB

Pour aller plus loin, le CIRB a choisi par ailleurs de consacrer sa Conférence annuelle, le 9 décembre 2011, aux réseaux sociaux et, plus particulièrement, aux défis et aux potentialités qu'ils représentent pour les acteurs publics.

La Conférence poursuit l'objectif d'être une source d'inspiration pour les acteurs publics bruxellois[27]. Elle donnera la parole à un panel diversifié de personnalités. Les unes possèdent un vision stratégique de la place des réseaux sociaux dans la communication publique. Les autres sont impliquées dans la gestion pratique d'initiatives publiques sur les réseaux sociaux.

À l'heure de mettre ce cahier sous presse, les orateurs suivants étaient annoncés :

- M. Vincent Van Quickenborne, ministre fédéral pour l'Entreprise et la Simplification ;
- Mme Audrey Benoît, social media manager au sein de l'agence digitale bruxelloise Emakina ;
- M. Polle de Maagt, consultant spécialisé dans les médias sociaux ;
- M. Pascal Renes de la zone de police WOKRA sur l'utilisation des médias sociaux dans le cadre des missions de police.

27 Le CIRB invite à sa Conférence annuelle des membres dirigeants et experts IT de l'ensemble des autorités et services publics bruxellois, aussi bien au niveau régional que local. En moyenne, environ 400 personnes répondent à l'invitation du CIRB.

« Le monde politique a perdu le contact avec le citoyen. » « L'administration est lente et inefficace. »… Si injustes soient-elles, ces opinions souvent entendues possèdent leur part de vérité. Bien sûr, les nouvelles technologies et, singulièrement, la stratégie en ligne des acteurs publics bruxellois ne peuvent à elles seules renverser ces *a priori*. Elles peuvent cependant y contribuer.

Les analyses développées au fil des pages de Cahier le montrent. À quelques exceptions près, la présence en ligne des autorités bruxelloises demeure marquée par une grande frilosité. Les quinze années qui nous séparent du lancement du site internet régional n'ont pas encore suffisamment changé les esprits : les acteurs publics bruxellois, en majorité, brillent par leur absence sur les réseaux sociaux.

Or, le monde extérieur n'attend pas. Il évolue avec les nouvelles technologies et s'en empare de plus en plus vite. Lorsque les pouvoirs publics lui offre les mêmes facilités que les services en ligne privés d'e-commerce ou d'e-banking, il les adopte massivement : le succès de l'application Tax-on-web à l'échelon fédéral, avec ses millions de déclarations de revenus introduites en ligne, en est une éclatante démonstration.

Côté back office, cette informatisation a permis d'accélérer le traitement des déclarations. En conséquence, l'avertissement extrait de rôle arrive plus rapidement dans la boîte aux lettres du contribuable, de même que son remboursement éventuel d'impôts sur son compte bancaire. Ceci ne change probablement pas l'aversion du contribuable à payer l'impôt, ni ne garantit la réélection du ministre en charge des Finances. Ce n'est pas le but des nouvelles technologies. En revanche, l'attente, fondamentale, d'efficacité du citoyen vis-à-vis d'un service public a été rencontrée. Une administration a mis l'usager au cœur de son processus ; l'usager a répondu massivement à l'appel. CQFD.

Que manque-t-il à la Région bruxelloise pour entrer dans le même cercle vertueux en matière d'e-communication et d'e-gouvernement ? Nombre de services sont déjà en place : sites internet, guichet électronique, plateformes métier transversales… Ce qui fait réellement défaut, c'est la volonté de les intégrer dans une approche globale fondée sur des critères d'efficacité et, donc, centrée sur l'usager. C'est donc d'un changement culturel que notre Région a besoin pour achever sa transition en e-région. Un enjeu fondamental…

LES CAHIERS DU CIRB

Le Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise a pour rôle d'organiser, promouvoir et disséminer l'usage des TIC auprès des autorités et administrations locales de la Région de Bruxelles-Capitale.
Le Centre poursuit à cet effet une mission d'information, notamment par la publication de Cahiers faisant le point sur ses activités, ses projets ou encore sur l'évolution des technologies.

PUBLICATIONS RÉCENTES :

2010

Cahier 31	Fédérer les administrations pour offrir un service public performant et de qualité : l'exemple de la plateforme régionale Nova

2009

Cahier 30	Irisnet, une success story pour une région IT
Hors série	Livre Blanc CIRB - Des TIC performantes pour une région performante : 34 mesures pour la législature régionale 2009-2014

2008

Cahier 29	Le Plan Multimédia de la Région de Bruxelles-Capitale, 1998-2008 : bilan et perspectives

2007

Cahier 28	Scénario d'un réseau urbain sans fil pour la Région de Bruxelles-Capitale

Les Cahiers du CIRB sont disponibles sous format électronique, à télécharger depuis son site Internet www.cirb.irisnet.be

Pour toute information sur les Cahiers du CIRB,
écrire à communication@cirb.irisnet.be

Rédaction et coordination :
Service de Communication du CIRB

Imprimé avec de l'encre végétale sur papier issu de forêt gérées durablement (label FSC).

© 2011 - Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise - CIRB.
Tous droits réservés.

Editeur responsable : Hervé Feuillien
CIRB
Avenue des Arts, 21 – 1000 Bruxelles
T 32 2 282 47 70 F 32 2 230 31 07
www.cirb.irisnet.be – info@cirb.irisnet.be
CIRB_CIBG